

Jasmin Thoenen

Emanzipatorische Prozesse in gesetzlicher Sozialer Arbeit

Eine qualitative Forschung aus soziologischer Perspektive

Master-Thesis des Kooperationsstudiengangs Master of Science in Sozialer Arbeit
der Fachhochschulen Bern, Luzern, St. Gallen und Zürich
August 2016



Sozialwissenschaftlicher Fachverlag Edition Soziothek
Die Edition Soziothek ist ein Non-Profit-Unternehmen des Vereins Alumni BFH Soziale Arbeit

Schriftenreihe Master-Thesen des Kooperationsstudiengangs Master of Science in Sozialer Arbeit
der Fachhochschulen Bern, Luzern, St. Gallen und Zürich

In dieser Schriftenreihe werden Master-Thesen von Studierenden des Kooperationsstudiengangs Master
of Science in Sozialer Arbeit der Fachhochschulen Bern, Luzern, St. Gallen und Zürich publiziert, die mit
Bestnote beurteilt und zur Publikation empfohlen wurden.

Jasmin Thoenen: Emanzipatorische Prozesse in gesetzlicher Sozialer Arbeit. Eine qualitative Forschung
aus soziologischer Perspektive

© 2016 Edition Soziothek Bern
ISBN 978-3-03796-596-2

Edition Soziothek
c/o Alumni BFH Soziale Arbeit
Hallerstrasse 10
3012 Bern
www.soziothek.ch

Jede Art der Vervielfältigung ohne Genehmigung des Verlags ist unzulässig.

Master in Sozialer Arbeit | Bern | Luzern | St. Gallen | Zürich

Emanzipatorische Prozesse in gesetzlicher Sozialer Arbeit

Eine qualitative Forschung aus soziologischer Perspektive

Vorgelegt am 10. August 2016 von

Jasmin Thoenen

Studienbeginn: Frühlingssemester 2013

Fachbegleitung: Prof. Dr. Martin Graf

Abstract

Im sozialpolitischen Diskurs in der Sozialhilfe dominieren aktuell ökonomische Argumente. Vor diesem Hintergrund interessiert, wie die Ziele des Sozialhilfegesetzes des Kantons Bern (SHG) in der Praxis der Sozialhilfe umgesetzt werden. Dabei werden die Ziele des SHG in den übergeordneten Begriff der Selbständigkeit überführt.

Die vorliegende Master-Thesis nimmt eine soziologische Perspektive ein und sieht demnach Selbständigkeit als Prozess in Bezug auf soziale Gruppen. Daraus wurde die forschungsleitende Fragestellung *„Wie beeinflussen Organisationsstruktur und Institutionskultur emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Sozialen Arbeit?“* entwickelt. Um die tragenden Elemente der genannten Fragestellung zu kontextualisieren, wurden entsprechende Theorielinien beigezogen. Als zentral erwiesen sich hier das AGIL-Schema von Talcott Parsons, die Theorie des kommunikativen Handelns von Jürgen Habermas und der argumentativ gesättigte Diskurs von Martin Graf.

In einem qualitativen Forschungsverfahren wurden mittels der Teilnehmenden Beobachtung Daten aus der Praxis der Sozialhilfe im Kanton Bern erhoben und im Anschluss nach dem praktischen Verfahren zur Fallanalyse und Intervention von Christian Vogel ausgewertet.

Die wichtigsten Ergebnisse konnten hier aus zwei Beratungsgesprächen in der Sozialhilfe, zwischen Sozialarbeitenden und Klientel, gezogen werden. Hier zeigte sich, dass emanzipatorische Prozesse prozesshaft in Form von Selbständigkeit, Autonomie und Emanzipation, sowohl bei den Sozialarbeitenden, wie auch bei der Klientel, stattfinden. Dabei wurden reziproke Einflüsse der Organisationsstruktur, wie auch der Institutionsstruktur, sichtbar, die sowohl förderlich als auch erschwerend auf emanzipatorische Prozesse wirken.

Schliesslich konnte aufgezeigt werden, dass emanzipatorische Prozesse die gesetzliche Soziale Arbeit legitimieren. Im Weiteren sind emanzipatorische Prozesse von einem ökonomischen Standpunkt und auch in Hinblick auf die prozesshafte Erreichung der Ziele des Sozialhilfegesetzes des Kantons Bern interessant.

Vorwort

Seit meinen Ausbildungspraktika in der gesetzlichen Sozialen Arbeit war ich trotz Zweifeln immer wieder überzeugt, dass diese Tätigkeit Sinn stiftet und Freude bereitet. Daraus ist die Idee für die Thematik der vorliegenden Master-Arbeit entstanden, hierbei gelang für mich der daraus resultierende Lernprozess. Ich wünsche mir, dass sich Berufsanfängerinnen und Berufsanfänger in der gesetzlichen Sozialen Arbeit zunehmend getrauen, differenziert ihre Zweifel zu hinterfragen und dass Politikerinnen und Politiker vermehrt den eigentlichen Sinn der gesetzlichen Sozialen Arbeit erkennen.

Diese Master-Thesis ist durch mich und damit auch durch viele andere entstanden, weswegen ich mich an dieser Stelle bei den wichtigsten Personen bedanken möchte:

Zuerst möchte ich mich besonders bei meinen Eltern bedanken, die mir das Studium der Sozialen Arbeit ermöglicht haben und mich bis heute darin unterstützen.

Weiter bedanke ich mich bei jenen, die sich für meine Forschung zur Verfügung gestellt haben. Zunächst bei den Sozialarbeiterinnen für ihren Mut, mir einen ehrlichen Einblick in ihren Berufsalltag zu gewähren. Respekt und Dank gilt auch der Klientin und dem Klienten, die ihren Alltag trotz schwieriger Umstände meistern und sich nicht unterkriegen lassen.

Auch meiner Chefin Franziska möchte ich danken, sie ermöglichte mit ihrem Interesse an der Forschung und ihrer Flexibilität, dass ich die Erarbeitung der Master-Thesis mit meiner beruflichen Tätigkeit im Sozialdienst vereinbaren konnte.

Dank gilt auch meinen Freundinnen Andrea, Ariane und Sonja, die mich während diesem Prozess mit Humor, Anteilnahme und Tipps zum Forschungsvorgehen dazu motiviert haben, weiterzumachen.

Franziska danke ich für die zuverlässige Korrektur meiner Master-Thesis und das Durchsehen des Anhangs.

Bei meinem Fachbegleiter Herrn Martin Graf möchte ich für seine persönliche Begleitung bedanken. Er half mir, nicht nur meine Master-Thesis besser zu verstehen, sondern auch meinen beruflichen und persönlichen Werdegang.

Zuletzt möchte ich mich herzlich bei meinem Mann bedanken, der mir immer zur Seite steht, unabhängig davon, wie gut oder schlecht meine Einfälle gerade sein mögen.

Ittigen, im August 2016

Jasmin Thoenen

Inhaltsverzeichnis

Abstract	III
Vorwort	IV
Inhaltsverzeichnis	V
1 Einleitung	1
1.1 Ausgangssituation	2
1.2 Herleitung der Problemstellung	3
1.2.1 Gesetze und Richtlinien der Sozialhilfe	3
1.2.2 Theoretischer Ansatz.....	3
1.2.3 Druck der öffentlichen Meinung.....	3
1.3 Vorläufige Fragestellung.....	4
2 Aktueller Forschungsstand	5
2.1 Studie „Interventionen und Wirkungen in der Sozialhilfe“	5
2.1.1 Unterstützungsprozess: Interaktion zwischen Klientel und Sozialarbeitenden	5
2.1.2 Lebenslage der Klientel	6
2.1.3 Wirkungen der Sozialhilfe	7
3 Theoretische Verortung	9
3.1 Der Zusammenhang zwischen Struktur und Kultur	9
3.2 Gesellschaft als allgemeines Handlungssystem	10
3.3 Das soziale Subsystem und dessen Umwelten	11
3.3.1 Gesellschaftliche Gemeinschaft	12
3.3.2 Sozialkulturelles Subsystem.....	13
3.3.3 Politisches System.....	14
3.3.4 Wirtschaft oder Ökonomisches System.....	16
3.3.5 AGIL-Schema	17
3.4 Die Karriere von Gesellschaftsmodellen	18
3.4.1 Zyklusmodell	18
3.4.2 Protektionskurve	19
3.4.3 Emanzipation als ökonomisches Argument	21
3.5 Das Verhältnis zwischen Individuum und Gruppe.....	21
3.5.1 Selbständigkeit, Autonomie und Emanzipation	23
3.5.2 Mündigkeit und Zurechnungsfähigkeit.....	26
3.5.3 Argumentativ gesättigter Diskurs.....	27

3.6	Theorie des kommunikativen Handelns	28
3.6.1	Universale Geltungsansprüche	28
3.6.2	Strategisches Handeln	30
3.6.3	Verständigungsorientiertes Handeln	30
3.6.4	Reine Typen sprachlich vermittelter Interaktionen	32
3.7	Sprache und Unbewusstes.....	32
3.7.1	Sprachspiel.....	32
3.7.2	Symbol.....	33
3.7.3	Desymbolisierung und Resymbolisierung	34
3.7.4	Klischee	34
3.8	Konkretisierte Fragestellung.....	35
4	Methodisches Vorgehen.....	36
4.1	Forschungssetting	36
4.2	Datenerhebung	38
4.3	Datenaufbereitung	39
4.4	Datenauswertung.....	40
4.4.1	Praktisches Verfahren zur Fallanalyse und Intervention	40
4.4.1.1	Falldarstellung	41
4.4.1.2	Emergenten	41
4.4.1.3	Interpunktionen	41
4.4.1.4	Differenzierung der Interpunktionsstypen.....	42
4.4.1.5	Vorantreiben der Analyse	42
4.4.1.6	Rationalisierung des Kontextes des Falles	42
4.4.1.7	Spannungspotentiale und spannungsfreie Zonen.....	43
4.4.1.8	Strategien der Intervention	43
5	Forschungsergebnisse.....	45
5.1	Fall 1	45
5.1.1	Kontext des Falles	45
5.1.2	Emanzipatorische Prozesse	46
5.1.3	Grad der diskursiven Sättigung	54
5.2	Fall 2	58
5.2.1	Kontext des Falles	58
5.2.2	Emanzipatorische Prozesse	59
5.2.3	Grad der diskursiven Sättigung	67
5.3	Fall 3	72
5.3.1	Kontext des Falles	72
5.3.2	Emanzipatorische Prozesse	72
5.3.3	Grad der diskursiven Sättigung	74

6	Schlussfolgerungen.....	76
6.1	Diskussion der Forschungsergebnisse.....	76
6.1.1	Mündigkeit und Zurechnungsfähigkeit.....	76
6.1.2	Sozialhilfegesetz des Kantons Bern.....	77
6.1.3	Kritisches Alltagskonzept.....	77
6.1.4	Parallelen zur vorgestellten Studie.....	78
6.2	Beantwortung der Fragestellung.....	79
6.3	Kritische Würdigung und weiterer Forschungsbedarf.....	81
6.4	Fazit und Empfehlungen.....	84
6.5	Ausblick.....	85
7	Literaturverzeichnis.....	86
8	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis.....	89
9	Anhang.....	90
10	Persönliche Erklärung.....	91

1 Einleitung

In **Kapitel 1** wird der Forschungsgegenstand und dessen Kontext der vorliegenden Master-Thesis vorgestellt. Das Forschungsinteresse der Schreibenden bezieht sich dabei auf emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Sozialen Arbeit, konkret jene in der Sozialhilfe. Es soll aufgezeigt werden, wie Organisationsstruktur und Institutionskultur auf Individuen, seien dies nun Sozialarbeitende und/oder Klientel, wirken und in welchem Zusammenhang diese mit emanzipatorischen Prozessen stehen. In der Ausgangssituation und Problemstellung werden der Forschungsgegenstand der vorliegenden Master-Thesis sowie deren Kontext herausgearbeitet. Daraus werden das Erkenntnis- und Praxisinteresse abgeleitet und die vorläufige Forschungsfrage wird vorgestellt. Im Folgenden wird in **Kapitel 2** Bezug auf den aktuellen Forschungsstand in der Sozialhilfe genommen.

Das **Kapitel 3** dient der theoretischen Verortung und der Klärung der zentralen Begriffe der Fragestellung. Damit wird eine Begründung für das gewählte methodische Vorgehen geschaffen. Für das methodische Vorgehen wurde in **Kapitel 4** ein qualitativer Forschungszugang gewählt, und zwar mittels der Methoden der Teilnehmenden Beobachtung an zwei Beratungsgesprächen sowie dem Führen von drei Gedächtnisprotokollen am sozialen Ort der Forschung. Für die Auswertung der Daten aus der Erhebung wurde das praktische Verfahren zur Fallanalyse und Intervention (2012) von Christian Vogel verwendet.

In **Kapitel 5**, den Forschungsergebnissen, werden die Resultate der Erhebung vorgestellt und anhand der für emanzipatorische Prozesse in der Organisation und Institution der gesetzlichen Sozialen Arbeit relevanten Theorien analysiert.

In **Kapitel 6**, den Schlussfolgerungen, werden die Forschungsergebnisse diskutiert und die Fragestellung wird beantwortet. Die durchgeführte Forschung wird kritisch gewürdigt und der weitere Forschungsbedarf daraus abgeleitet. Das Fazit, die Empfehlungen und der Ausblick runden die dargelegte Master-Thesis ab.

Die vorliegende Master-Thesis achtet auf die sprachliche Gleichstellung von Frauen und Männern. Demnach orientiert sie sich an den zwölf Sprachregeln der Eidgenössischen Technischen Hochschule Zürich (ETH, 2016). Die verwendeten Fachbegriffe werden direkt im Text definiert, weswegen kein Glossar erstellt wurde. Die personen- und organisationsbezogenen Daten wurden zum Schutz der Probanden vollständig anonymisiert.

1.1 Ausgangssituation

In den letzten Jahren gewannen in der Organisation und Steuerung von Sozialen Diensten Managementkonzepte, vor allem jene des Public Managements, zunehmend an Einfluss. Somit ist es nicht erstaunlich, dass sich inzwischen die Kontrolle von Wirkung, Qualität und Wirtschaftlichkeit von Leistungen des Sozialstaates etabliert hat (Haller, 2014).

Davon ist insbesondere die Sozialarbeit in der Sozialhilfe betroffen. In der Sozialhilfe werden einerseits Qualitätsstandards in der Organisation von Sozialen Diensten gefordert, andererseits auch in der Fallarbeit mit der Klientel. Sozialökologische Theorien, wie beispielsweise jene nach Wolfgang Hinte (vgl. Früchtel et al, 2013, S. 14 – 21), widmen sich beiden Dimensionen. Dabei werden Empfehlungen gemacht, wie in beiden Dimensionen die Qualität in der Praxis der gesetzlichen Sozialen Arbeit sichergestellt werden kann (Wild-Näf, 2014).

Die vorliegende Master-Thesis wählt andere Ansätze als Ausgangspunkt für die theoretisch-methodologische Verortung. Im Kern geht es jedoch um das gleiche Interesse, nämlich um die Frage, wie die Institution der gesetzlichen Sozialen Arbeit aussehen soll, damit Interventionen die gewünschte Wirksamkeit und Qualität aufweisen und die Ziele in der Sozialhilfe erreicht werden.

Im Sozialhilfegesetz des Kantons Bern sind die Ziele der Sozialhilfe festgehalten, welche sich vorrangig mit der wirtschaftlichen und sozialen Integration der Klientel beschäftigen. Die sechs Wirkungsziele des SHG sind die folgenden: Prävention, Hilfe zur Selbsthilfe, Ausgleich von Beeinträchtigungen, Behebung von Notlagen, Verhinderung von Ausgrenzung und Förderung der Integration. Mit der Umsetzung von eben jenen sechs Wirkungszielen soll die wirtschaftliche und soziale Integration der Klientel erreicht werden (vgl. Art. 3 SHG, 2016).

Insgesamt können diese sechs Ziele in der (Wieder-)Erlangung der Selbstständigkeit der Klientel zusammengefasst werden. Damit das genannte Ziel der Integration vollständig erreicht werden kann, muss der Begriff der Selbstständigkeit schrittweise erweitert werden, zunächst einmal in Autonomie und Emanzipation.

1.2 Herleitung der Problemstellung

Aufgrund der geschilderten Ausgangslage wird die Problemstellung der vorliegenden Master-Thesis deutlich, so befindet sie sich zunächst in einem grundsätzlichen Spannungsfeld des gesetzlichen Rahmens, dem eines wenig populären theoretischen Ansatzes und dem Druck der öffentlichen Meinung.

1.2.1 Gesetze und Richtlinien der Sozialhilfe

Die Sozialarbeit in der Sozialhilfe ist einerseits gerahmt von Gesetzen (vgl. SHG, 2016), jedoch aber auch von schweizweiten (vgl. SKOS, 2016) sowie kantonalen (vgl. BKSE, 2016) Richtlinien. In der kommunalen Umsetzung dieser Gesetze und Richtlinien finden sich wiederum eigene neue Richtlinien. In den Zielen aller Gesetze und Richtlinien finden sich teilweise Übereinstimmungen mit emanzipatorischen Ansätzen der Sozialen Arbeit. Gleichzeitig liefern diese Gesetze und Richtlinien Spielräume, da inhaltlich über die Art und Weise der Methodologie und der Interventionen in der Sozialen Arbeit keine Aussagen gemacht werden.

Im Praxisinteresse der zu erarbeitenden Master-Thesis stehen deshalb diese Spielräume; Es soll herausgefunden werden, ob die Möglichkeit besteht, emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Sozialen Arbeit voranzutreiben.

1.2.2 Theoretischer Ansatz

In der vorliegenden Master-Thesis wird eine aktuelle Studie des Fachbereichs Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule zur Thematik „Interventionen und Wirksamkeit in der Sozialhilfe“ vorgestellt. In der Forschungsmethodologie wählt diese Studie andere Ansätze, nämlich diejenigen der Grounded Theory. Gerade weil ein anderer theoretisch-methodologischer Ansatz gewählt wurde, ist die kurze Darstellung dieser Forschung interessant, damit sich die vorliegende Master-Thesis im eigenen Feld klarer positionieren kann.

Die Master-Thesis befasst sich im Erkenntnisinteresse mit einem soziologischen Verständnis von Menschen und Organisationen, in Anlehnung an die Kritische Theorie der Frankfurter Schule. In der theoretischen Verortung wird anhand der zentralen Begriffe der vorläufigen Fragestellung dieser theoretische Ansatz dargelegt.

1.2.3 Druck der öffentlichen Meinung

Der Druck der öffentlichen Meinung betreffend die Sozialhilfe äussert sich derzeit einerseits in den Medien, in welchen Schlagwörter wie soziale Hängematte, Sozialschmarotzer etc. fallen. Im Kanton Bern hat sich die Politik dieser öffentlichen Meinung angenommen und sie als Vorlage für ein politisches Programm genutzt.

Als Beispiel ist hier die Motion von Grossrat Ueli Studer zu nennen, die Kürzungen des Grundbedarfes der Sozialhilfe fordert (Grosser Rat Kanton Bern, 2012). Hierbei fällt auf, dass viele ökonomische Argumente fallen, wie beispielsweise der Spardruck.

Deshalb hat die Master-Thesis das Interesse, ebenfalls ökonomische Argumente für die emanzipatorische Soziale Arbeit zu finden und theoretisch begründen zu können. In Kapitel 3.4 wird eine entsprechende Theorielinie dazu erörtert.

1.3 Vorläufige Fragestellung

Im Forschungsprozess der zu erarbeitenden Master-Thesis steht aufgrund der vorgängigen Überlegungen folgende Forschungsfrage:

*Wie fördern Organisationsstrukturen emanzipatorische Prozesse
in der gesetzlichen Sozialen Arbeit?*

Die Forschungsfrage bildet damit die gerichtete Neugier der Schreibenden ab und benennt den Gegenstand der Forschung, bei dem es sich – wie bereits mehrfach erwähnt – um die emanzipatorischen Prozesse in gesetzlicher Sozialer Arbeit, genauer, in der Praxis der Sozialhilfe, handelt. In der vorliegenden Master-Thesis dient die Forschungsfrage somit als Anhaltspunkt, mit der die gebündelten Interessen hinsichtlich des Forschungsgegenstandes betrachtet werden sollen. Forschung geschieht in keiner linearen, sondern in einem diskursiven Zusammenhang zwischen Theorie und Methode. Dies bedingt, dass die dargelegte Forschungsfrage möglicherweise im weiteren Verlauf des Forschungsprozesses angepasst werden muss (E. Graf, 2010, S. 35 – 36).

2 Aktueller Forschungsstand

Bis heute wurden die Interventionen in der Sozialhilfe, wie auch die Wirkung der angewendeten Massnahmen, wenig erforscht. In den letzten Jahren gab es jedoch Bestrebungen, sich dieser Forschungslücke zu widmen. Nachfolgend wird eine Studie der Jahre 2009 bis 2012 des Fachbereichs für Soziale Arbeit Bern vorgestellt, die sich eben diesen Themenbereichen widmet (Beiser et al., 2013a, S. 8).

2.1 Studie „Interventionen und Wirkungen in der Sozialhilfe“

Die Studie von Christian Beiser, Dieter Haller und Florentin Jäggi untersucht, wie sich die Interaktionsmuster zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel, die Lebenslagen der Klientel sowie das Sozialhilfegeschehen und deren Wirkungen auf die Bezugsdauer von Sozialhilfebezüglerinnen und -bezügern auswirken. Die Studie ist insofern relevant für die vorliegende Master-Thesis, als sie ebenfalls Bezug auf die Ziele der kantonalen Sozialhilfegesetze der Deutschschweiz nimmt, namentlich auf die Verhinderung von Ausgrenzung sowie die Förderung der beruflichen und sozialen Integration und die Hilfe zur Selbsthilfe. Dabei interessierten die Fragen, welches die tatsächlichen Inhalte der fachlichen Unterstützung in der Praxis sind und wie die verwendeten Massnahmen wirken. Damit befasst sich die Studie mit einem ähnlichen Themenfeld wie die vorliegende Master-Thesis, nämlich jenem der Integration und Selbsthilfe der Sozialhilfeklientel, und wie dies durch die gesetzliche Soziale Arbeit nachhaltig erreicht werden kann. Im Weiteren wurde mit der Grounded Theory, nach Glaser und Strauss, ebenfalls ein qualitativer Forschungszugang gewählt. Dabei wurden 33 Fallstudien von Klientinnen und Klienten aus der Deutschschweiz erstellt und analysiert. Für die Fallstudien wurden drei Quellen verwendet: Daten zu soziodemographischen Merkmalen der Klientel und des chronologischen Fallverlaufes, Daten aus halbstandardisierten Interviews mit den fallführenden Sozialarbeitenden sowie Daten aus qualitativen Interviews mit den Sozialhilfebeziehenden (2013a, S. 8 – 12). Nachfolgend werden die Ergebnisse der Studie vorgestellt, gegliedert in drei Unterkapitel.

2.1.1 Unterstützungsprozess: Interaktion zwischen Klientel und Sozialarbeitenden

In der Studie wurde ein Modell entwickelt, welches die Interaktionen von Beginn bis Ende des Sozialhilfebezuges zwischen Klientel und Sozialarbeitenden aufzeigt. Dabei werden die Interaktionen einerseits von der Klientel, andererseits von den Sozialarbeitenden gestaltet. Hierbei entstehen fünf unterschiedliche Interaktionsmuster, die durch die Biografie, die Ressourcen bzw. Defizite der Klientel, gesellschaftliche Anforderungen sowie die individuelle Lebensführung der Klientel beeinflusst werden. Dabei ist zu beachten, in welchem Kontext sich Sozialarbeitende und Klientel begegnen. Die erste Begegnung ist von verschiedenen Erwartungen geprägt, deren Kongruenz beeinflusst die weitere Ausgestaltung des Unterstützungsprozesses. Die Sozialarbeitenden befinden sich in einem Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle sowie zwischen Formalisierung und Individualisierung.

Diese Spannungsfelder bringen gleichzeitig Spielräume mit sich. Durch eigene Erwartungen und Handlungen strukturiert die Klientel den Unterstützungsprozess mit. In der Intensität der Interaktion lassen sich ebenfalls Unterschiede ausmachen, die Kommunikation variiert hier zwischen Sachlichkeit und Emotionalität. Daraus abgeleitet lassen sich die fünf Interaktionsmuster ausarbeiten, die wären: „administrieren und mitwirken“, „fordern und sich widersetzen“, „eingehen auf und sich einbringen“, „vernachlässigen und aushalten“ sowie „aufbauen und sich einlassen“. Das erste Stichwort der Interaktionsmuster bezieht sich dabei auf die Sozialarbeitenden, das zweite Stichwort auf die Klientel. Innerhalb eines Unterstützungsprozesses können sich die einzelnen Interaktionsmuster abwechseln, sich wiederholen und vermehrt vorkommen. Die Ausgangslage der Klientel konstituiert sich dadurch, welche Interaktionsmuster zum Zug kommen. Dabei zeigt sich, dass Sozialarbeitende nicht immer angemessen auf die Erwartungen der Klientel reagieren (Beiser et al., 2013b, S. 10 – 12).

Damit der Unterstützungsprozess in Gang bleibt und Blockaden abgewendet werden können, müssen Sozialarbeitende ihr Handeln reflektieren und es auf die Ressourcen der Klientel abstimmen. Daraus folgt, dass auch das Angebot der Sozialhilfe besser auf die verschiedenen Bedarfslagen der Klientel ausgerichtet sein sollte, so dass eine passende Unterstützung in den Bereichen Gesundheit, Arbeit, Wohnen und soziales Umfeld möglich wäre. Dazu wird eine koordinierende Fallführung benötigt, da aufgrund der Mehrfachproblematik meist verschiedene Fachleute in den Unterstützungsprozess involviert sind. Dies verdeutlicht, dass neben einer Differenzierung auch ein Ausbau der Sozialhilfeangebote erforderlich wäre, um eine Integration der Klientel erreichen zu können (Beiser et al., 2013b, S. 16 – 17).

2.1.2 Lebenslage der Klientel

Anhand dieser Einflussfaktoren der Interaktionsmuster, die da wären Biografie, Ressourcen bzw. Defizite der Klientel, gesellschaftlichen Anforderungen sowie individuelle Lebensführung der Klientel, könnten drei Kliententypen bestimmt werden. Diese sind die „Alltagskämpfer“, „Integrationskämpfer“ und „Eigenwillige“, welche schwerpunktmässig die Ressourcen bzw. Defizite der Klientel aufzeigen. Die „Alltagskämpfer“ leiden unter Mehrfachproblematiken wie Krankheit, Sucht und tiefes Bildungsniveau. Dies führt dazu, dass die Betroffenen ihren Alltag nur eingeschränkt bewältigen können. Die „Integrationskämpfer“ arbeiten daran, wieder im Arbeitsmarkt Fuss fassen und ein existenzsicherndes Einkommen generieren zu können. Viele arbeiten in Arbeitsintegrationsprogrammen oder Teilzeit im ersten Arbeitsmarkt und werden subsidiär von der Sozialhilfe unterstützt.

„Eigenwillige“ haben im Vergleich zu den anderen Typen weniger mit gesundheitlichen Problemen zu kämpfen. Primär können die „Eigenwilligen“ an ihrem Lebensentwurf festgemacht werden, welcher nicht der gesellschaftlichen Norm entspricht. Dass sie Sozialhilfe beziehen müssen, um überleben zu können, haben diese Betroffenen akzeptiert (Beiser et al., 2013a, S. 8 – 12).

Sozialhilfeklientinnen und -klienten haben meist Mehrfachproblematiken in verschiedenen Lebensbereichen. Diese Mehrfachproblematiken führen dazu, dass es die Sozialhilfeklientinnen und -klienten nicht aus eigener Kraft schaffen, den Anschluss wieder zu finden. Die Sozialhilfe entlastet diese Menschen finanziell, wichtig ist aber neben der finanziellen Entlastung die richtige soziale und therapeutische Unterstützung, damit Integration gelingt (Beiser et al., 2013a, S. 12).

2.1.3 Wirkungen der Sozialhilfe

Das gängige Verständnis von Erfolg in der Sozialhilfe wird an der Ablösequote gemessen. Kann das Sozialhilfedossier der Klientel geschlossen werden, gilt folglich die vorgängige Intervention als wirksam. Die vorgestellte Studie hat ein erweitertes Wirkungsverständnis aufgrund der festgestellten Mehrfachproblematiken der Klientel. Primär geht es deswegen um die „lebensweltlichen Wirkungen“, die sich im Alltagshandeln der Klientel zeigen und in deren Umfeld Spuren hinterlassen. Diese „lebensweltlichen Wirkungen“ werden als „Teilwirkungen“ angesehen, welche die soziale und berufliche Integration unterstützen. Die „Teilwirkungen“ tauchen dabei zwischen den Interaktionsmustern und der individuellen Lebensführung der Klientel auf. Dies zeigt auf, dass sie einerseits aus der Interaktion zwischen Sozialarbeitenden und Klientel resultieren, andererseits aber ebenfalls durch die Ressourcenlage und der Lebensführung sowie die Biografie geformt werden. Die fünf lebensweltlichen Wirkungen sind folgende: „materielle Existenzsicherung“, „Stabilisierung“, „Krise“, „Kompetenzzuwachs“ und „Stagnation“ (Beiser et al., 2014, S. 14 – 15).

Dabei wird von zwei Dimensionen ausgegangen, jenen der „Lebenssituation“ und der „Handlungsfähigkeit“. In der „Lebenssituation“ geht es um die Veränderung der generellen Lebenslage, idealerweise der Stabilisierung bzw. einer Verbesserung der Krise. Die „Handlungsfähigkeit“ hingegen befindet sich auf dem Kontinuum zwischen Kompetenzzuwachs und Stagnation. Wie sich diese zwei Dimensionen entwickeln, hängt zu einem grossen Teil davon ab, ob die materielle Existenzsicherung gewährt ist. Bei Sanktionen und Kürzungen sind diese gefährdet, was wiederum Krisen hervorrufen kann. Die aktuelle Lebenslage bildet die Grundlage für die Handlungen der Klientel. Je nachdem, ob die Lebenslage stabil oder krisenhaft ist, wirkt sie sich positiv oder negativ auf die Entwicklung der Handlungsfähigkeit der Klientel aus. Dies spiegelt sich in den Typen der Klientel und den Interaktionsmustern wider (Beiser et al., 2014, S. 14 – 15).

In der Studie wurde festgestellt, dass es durch die Sozialhilfe schnell möglich ist, die materielle Existenz der Klientel sicherzustellen. Bei Klientinnen und Klienten mit vielen Ressourcen liefert die materielle Existenzsicherung die Grundlage für eine nachhaltige berufliche und soziale Integration. Weitere Investitionen in die berufliche und soziale Qualifizierung dieser Klientel könnte die erfolgreiche Integration zusätzlich vorantreiben. Die meisten Klientinnen und Klienten haben Mehrfachproblematiken, so dass zusätzliche Hilfen und eine längere und intensivere Begleitung notwendig sind (Beiser et al., 2014, S. 19).

Zuerst erzielen Interventionen in dieser Richtung lebensweltliche Wirkungen, nach und nach erfolgen eine stabilere Lebenssituation und eine Zunahme von Kompetenzen auf Seite der Klientel. Dies ermöglicht eine langfristige Integration der Klientel. Sofern zusätzliche Hilfen ausbleiben, besteht das Risiko, dass sie Unterstützungsprozesse blockieren oder dass das Gegenteil der intendierten Wirkung eintritt. Ein blockierter Unterstützungsprozess hat meist eine Stagnation oder einen Abbau der Handlungsfähigkeit der Klientel zur Folge. Das Gegenteil der intendierten Wirkung tritt bei der Auflösung bzw. der Verschlimmerung von Krisen ein. Dies ist der Fall, wenn Sozialhilfebeziehende gekürzt und/oder sanktioniert werden, da bei diesen Druck kontraproduktiv wirkt. Dies trifft auf die „Alltagskämpfer“ zu, da sie den Erwartungen der Sozialhilfe aufgrund ihrer Mehrfachproblematiken nicht nachkommen können, oder auf die „Eigenwilligen“, da deren Lebensentwürfe nicht mit den Richtlinien der Sozialhilfe korrelieren. Die Folgen der Kürzungen und Sanktionen sind soziale Isolation und Scham, im schlimmsten Fall kann es sogar zu Aggressionen gegen die eigene Person wie auch gegen Dritte – zum Beispiel Sozialarbeitende – kommen. Vor dem Hintergrund der Ergebnisse der dargestellten Studie sind die geplanten Kürzungen der Sozialhilfe kritisch zu beurteilen, da sie die Integration der Klientel erschweren oder gar verunmöglichen können (Beiser et al., 2014, S. 19).

3 Theoretische Verortung

Im Sinne einer Operationalisierung (E. Graf, 2010, S. 149ff) werden in diesem Kapitel die relevanten Theorien auf die tragenden Elemente der Forschungsfrage *„Wie fördern Organisationsstrukturen emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Sozialen Arbeit?“* heruntergebrochen. Im letzten Unterkapitel wird diese Forschungsfrage konkretisiert.

3.1 Der Zusammenhang zwischen Struktur und Kultur

In Bezug auf den Begriff der Organisationsstruktur liefert Hans-Joachim Hoffmann-Nowotny ausreichende Klärung. In seinem Modell des gesellschaftlichen Wandels unterteilt er die Gesellschaft in zwei Dimensionen, nämlich in die Struktur und die Kultur. „Struktur“ beinhaltet die Menge von sozialen Positionen, die zueinander in Beziehung stehen, wobei unter „sozialen Positionen“ die Machtverhältnisse der sozialen Gruppen verstanden werden. „Kultur“ wird als die Menge von zueinander in Beziehung stehenden Symbolen definiert. Zu den Symbolen gehören Werte und Normen. Beide Dimensionen stehen zueinander in einem interdependenten Verhältnis. Damit beeinflussen die strukturellen Faktoren die kulturellen Faktoren und umgekehrt, hingegen sind auch eigenständige Entwicklungen in nur einer Dimension grundsätzlich möglich. Auf einer tieferen Ebene können nun die Begriffe „Organisation“ und „Institution“ eingeführt werden. Sobald Strukturen über längere Zeit eine ausreichende Stabilität aufweisen, kann man von Organisationen sprechen. Organisationen beinhalten relativ feste Beziehungen zwischen Funktionen. Der Begriff der Funktion stammt aus der strukturell-funktionalen Theorie. Demnach wird die Struktur eines Subsystems durch seine Funktion bestimmt und geschaffen. Damit stellen Funktionen die „Aktivität“ eines sozialen (Sub)systems dar. Sobald Kultur tradiert wird und über eine gewisse Zeit Bestand hat, kann man von Institutionen sprechen. Institutionen beinhalten relativ feste Beziehungen zwischen Normen. Die Legitimation ist das Potential der Kultur, wodurch die Machtverteilung in der Struktur gerechtfertigt werden kann. Die Organisation nimmt damit Bezug auf den Strukturaspekt, die Institution auf den Kulturaspekt eines beliebigen sozialen Systems (1980, S. 483 – 500).

Demnach befindet sich das soziale System des Sozialen Dienstes auf der Meso-Ebene und beinhaltet beide Dimensionen, diejenige der Struktur und der Kultur. Diese lassen sich wiederum in die Ebenen Organisation und Institution aufspalten, wiederum äussern sich diese Ebenen in den Funktionen und den Normen.

An dieser Stelle erscheint es der Schreibenden als notwendig, den Begriff der Norm genauer zu erläutern und die Differenz von Normen und Werten aufzuzeigen. Hierfür erscheint die strukturfunktionalistische Systemtheorie von Talcott Parsons als besonders geeignet, da sie das Kultur- und Strukturmodell von Hans-Joachim Hoffmann-Nowotny diesbezüglich ergänzt.

3.2 Gesellschaft als allgemeines Handlungssystem

Bei Talcott Parsons wird die Gesellschaft als allgemeines Handlungssystem angesehen, welches in vier Handlungssysteme unterteilt werden kann. Die vier Handlungssysteme sind: „sozial“, „kulturell“, „Persönlichkeit“ und „Verhaltensorganismus“. Die Differenzierung dieser Handlungssysteme bezieht sich allein auf deren Funktion und ist theoretisch (2009, S. 12).

Demnach richten sich die Handlungssysteme an vier Hauptfunktionen, namentlich die der Integration, Normerhaltung, Zielverwirklichung und der Anpassung. Das soziale Subsystem hat vor allem die Integrationsfunktion. Der Erhalt und die Schöpfung von Normen erfolgen primär im kulturellen Subsystem. Die Zielverwirklichung, beispielsweise von kulturellen Prinzipien und Anforderungen, fällt vor allem in den Aufgabenbereich der Persönlichkeit des Individuums. In den Verhaltensorganismus fällt die Hauptfunktion der Anpassung an die physische Umwelt. In der physischen Umwelt befinden sich alle physikalischen und chemischen Erscheinungen der Welt sowie alle lebenden Organismen, sofern diese nicht bereits in eines der Handlungssysteme integriert sind (Parsons, 2009, S. 12 – 14).

Die nachstehende Tabelle stellt die vier Subsysteme und deren Hauptfunktionen vereinfacht dar:

Subsysteme	Hauptfunktionen
sozial	Integration
kulturell	Normenerhaltung
Persönlichkeit	Zielverwirklichung
Verhaltensorganismus	Anpassung

(Der abgesetzte Bereich stellt die Umwelt des sozialen Subsystems dar)

Tabelle 1: Das Handlungssystem (Parsons, 2009, S. 13)

Analysiert man die Wechselwirkungen zwischen den vier Handlungssystemen, muss beachtet werden, dass sich diese gegenseitig durchdringen. Am einfachsten kann dies an der Internalisierung sozialer Objekte und kultureller Normen in der Persönlichkeit des Individuums aufgezeigt werden. An der Grenze zwischen zwei Handlungssystemen entsteht somit ein Raum, in welchem die gegenseitige Durchdringung stattfindet, was Austauschprozesse zwischen den Systemen zur Folge hat. Die sozialen Interaktionen zwischen handelnden Einheiten, wie Individuen und Subgruppen, bilden das soziale Subsystem. Die Struktur des sozialen Subsystems lässt sich weiter in vier Typen differenzieren: „Werte“, „Normen“, „soziale Gesamtheiten“ und „Rollen“. Werte tragen grundsätzlich zur Normerhaltung sozialer Subsysteme bei. Normen tragen zur Integration von Individuen und Subgruppen in soziale Subsysteme bei. Normen bestehen nicht nur aus

Wertkomponenten, sondern sie dienen den sozialen Einheiten auch als Handlungsorientierung bei sozialen Gesamtheiten und Rollen. Mit „sozialen Gesamtheiten“ sind verschiedene Gruppen, wie z.B. die Familie oder Vereine, gemeint. Die Zielverwirklichung spielt als Hauptfunktion bei den sozialen Gesamtheiten die grösste Rolle. Bei den Rollen geht es hauptsächlich um die Anpassung. Die Individuen wissen damit, mit welchen gegenseitigen Erwartungen sie sich in einer bestimmten sozialen Gesamtheit begegnen können (Parsons, 2009, S. 14 – 16).

An anderer Stelle bezeichnen Charles Ackermann und Talcott Parsons Normen als evaluative Aussagen über Verhaltensweisen. Dem gegenüber machen Werte evaluative Aussagen über Zustände. Somit wird anhand von Normen das „Tun“ strukturiert, anhand von Werten das „Sein“. Dies verdeutlicht, dass die Abfolge und die jeweiligen Zustände von Rollen und sozialen Gesamtheiten durch Normen und Werte bestimmt werden (1976, S. 80).

Damit beziehen sich Normen und Werte auf den Kulturaspekt. In diesem Sinn sind Werte den Normen übergeordnet, da sie soziale Subsysteme, wie beispielsweise einen Sozialdienst, strukturieren. Komponenten von Werten finden sich in Normen. Normen werden von den Individuen internalisiert und wissen deshalb, wie sie sich zueinander verhalten sollen. Dies hat zur Folge, dass Normen das Handeln selbst mitstrukturieren. In Bezug auf einzelne Sozialarbeitende und Klientinnen und Klienten sowie Gruppen von den genannten Individuen lässt sich festhalten, dass Normen Spuren in ihnen hinterlassen. Diese Spuren der internalisierten Normen lassen sich nicht direkt beobachten, jedoch sind sie indirekt am Verhalten der Sozialarbeitenden und Klientinnen und Klienten beobachtbar.

3.3 Das soziale Subsystem und dessen Umwelten

Im Weiteren sollen die Komplexität und die Handlungskontingenz vom sozialen Subsystem des Sozialdienstes dargelegt werden, damit klar wird, wie dieses funktioniert bzw. wie Normen und Individuen darin integriert werden.

Ein soziales Subsystem ist ein offenes System, welches Austauschprozesse mit seinen Umwelten unterhält und sich gleichzeitig aus seinen Austauschbeziehungen mit seinen internen Einheiten konstituiert. Unter „Umwelten“ wird demnach nicht nur die physische Umwelt verstanden, vielmehr sind in Bezug auf das soziale Subsystem auch die anderen Subsysteme des Handelns, nämlich das kulturelle Subsystem, das Persönlichkeitssystem und der Verhaltensorganismus, damit gemeint. Das soziale Subsystem ist somit interdependent zu den anderen Subsystemen (vgl. Tabelle 1: Handlungssysteme) sowie zur physischen Umwelt und dadurch zu Teilen von ihnen abhängig. Diese Interdependenz ist denn auch die Grundlage für die Hauptfunktionen des sozialen Subsystems. Diese Hauptfunktionen entstehen dadurch, dass aufgrund der Bedingungen zur Erhaltung und/oder Entwicklung von Austauschprozessen mit den

Umwelten Probleme auftreten können. Die Beziehung zwischen dem sozialen Subsystem und den Umwelten ist im Weiteren von Dualität gekennzeichnet. So liegen die Umwelten einerseits „ausserhalb“ vom sozialen Subsystem, gleichzeitig durchdringen sie aber das soziale Subsystem wechselseitig. Damit besteht kein direkter Kontakt zur physischen Umwelt oder anderen Handlungssystemen. Ein Beispiel hierfür sind die Beziehungen zwischen dem Persönlichkeitssystem und dem sozialen Subsystem, die durch das kulturelle Subsystem vermittelt werden. Dieses Beispiel zeigt auf, dass die Beziehungen zwischen allen Handlungssystemen und der physischen Umwelt äusserst komplex sind. Die Verschiedenheiten der Umwelten zwingen wiederum alle Handlungssysteme zur Differenzierung. Diese Differenzierung führt wiederum zur Bildung von verschiedenen Hauptfunktionen, die den Erhalt des sozialen Subsystems garantieren (Parsons, 1976c, S. 278 – 281).

In Bezug auf den Sozialdienst lässt sich festhalten, dass dieser interdependent zu den Umwelten, sprich zum kulturellen Subsystem, zum Persönlichkeitssystem und zum Verhaltensorganismus sowie der physischen Umwelt ist. Diese Abhängigkeiten führen dazu, dass sich innerhalb des Sozialdienstes Handlungssysteme und dazugehörige Funktionen herausdifferenzieren, damit die Anpassung und der Erhalt des Sozialdienstes an die Umwelten garantiert sind. Nachfolgend werden die vier Handlungssysteme des Sozialdienstes sowie deren Funktionen dargelegt.

3.3.1 Gesellschaftliche Gemeinschaft

Den Kern bzw. das wichtigste Subsystem innerhalb des sozialen Subsystems bildet die gesellschaftliche Gemeinschaft (societal community). Die gesellschaftliche Gemeinschaft ist die Kollektivstruktur, in welcher sich die Mitglieder des sozialen Subsystems sammeln. Als wichtigstes Merkmal für die Beschreibung der Beziehung zwischen den Mitgliedern gilt die Solidarität. Solidarität wird als Ausmass und Mittel definiert, mit welchem Kollektiv gegenüber Einzelinteressen durchgesetzt werden können. Die Durchsetzung der Kollektivinteressen kann beispielsweise durch Respekt, Konformität gegenüber institutionalisierten Werten und Normen oder Beiträgen zum Erreichen gemeinsamer Ziele erzielt werden. Dies verdeutlicht, dass in der gesellschaftlichen Gemeinschaft die Normen (norms) als wichtigste Strukturkomponente hervorzuheben sind, da sie das Handeln der einzelnen Mitglieder regulieren. Im Weiteren wird auf den Unterschied von mechanischer und organischer Solidarität nach Emile Durkheim hingewiesen. Beide Arten von Solidarität beziehen sich zwar auf die gemeinsam geteilten Werte und Normen. Bei der mechanischen Solidarität gelten hingegen die erwarteten Handlungsmuster für alle Mitglieder, unabhängig davon, welche Stellung diese innerhalb der gesellschaftlichen Gemeinschaft innehalten. Die organische Solidarität wiederum bezieht sich auf die Strukturen des sozialen Subsystems, die durch Rollen, Normen und Gesamtheiten ausdifferenziert sind. Damit sind die

Handlungserwartungen an ein Mitglied unterschiedlich, je nachdem, welcher Rolle oder Gesamtheit es angehört. Die gesellschaftliche Gemeinschaft im sozialen Subsystem ist in Bezug auf die Umwelten am engsten mit dem kulturellen und politischen Handlungssystem verbunden (Parsons, 1976c, S. 281 – 284).

Die Hauptfunktion der gesellschaftlichen Gemeinschaft ist die Integration (integration). Das funktionale Problem der Integration nimmt dabei Bezug auf die gegenseitigen Anpassungen der Subsysteme des sozialen Subsystems, um den Erhalt des sozialen Subsystems garantieren zu können. Dabei liegt der Fokus auf den Normen. Beispiele hierfür sind die Rechtsnormen, die Zuordnung von Rechten und Pflichten sowie die Steuerung von Mitteln und Belohnungen. Diese Normen erleichtern die internen Korrekturen, die das soziale Subsystem vornehmen muss, um sich zu stabilisieren. Dabei können Bezüge zur Festigung des Wertesystems (Normerhaltung) und der Rollenpluralität (Wirtschaft) gemacht werden (Parsons, 1976b, S. 176 – 177).

Das vermittelnde Element ist hierbei das Austauschmedium des Einflusses (persuasion). Mit „Einfluss“ ist die Fähigkeit gemeint, durch Überredung Konsens zu erreichen. Dabei müssen beim Gegenüber die Gründe für die Überredung nicht transparent gemacht werden (Parsons, 1976c, S. 303). Der Einfluss bezieht sich damit auf Normen, die einer organischen Solidarität zu Grunde liegen und in Beziehung zu der pluralistischen Struktur des sozialen Subsystems stehen (Parsons, 1976c, S. 292).

Das wichtigste Subsystem des Sozialdienstes ist die gesellschaftliche Gemeinschaft. Die Mitglieder des Sozialdienstes sind die Sozialarbeitenden und die Klientel, die als Individuen und Gruppen in der gesellschaftlichen Gemeinschaft auftauchen. Dabei ist von Interesse, wie sich diese Individuen und Gruppen zueinander verhalten und welche Regeln dabei handlungsleitend sind. In Bezug auf die Beziehung der Individuen und Gruppen zueinander sind Normen die wichtigste Strukturkomponente. Zentral ist zudem, wie die Individuen und Gruppen integriert werden. Aufgrund der Fragestellung der vorliegenden Master-Thesis interessiert vor allem, wie die Klientel im Subsystem des Sozialdienstes, aber auch in den interdependenten Umwelten, integriert wird.

3.3.2 Sozialkulturelles Subsystem

Das sozialkulturelle Subsystem (pattern maintenance) institutionalisiert die kulturellen Wertmuster des sozialen Subsystems. Demzufolge sind Werte (values) das wichtigste Strukturmerkmal des sozialkulturellen Systems. Durch die Internalisierung von Werten gehen diese auch in die Umwelten des Persönlichkeitssubsystems und des Verhaltensorganismus ein und werden als Normen handlungsleitend für die Mitglieder. Die Mitglieder müssen damit nicht nur gemäss den allgemein geltenden Wertbindungen handeln, sondern müssen diese auch akzeptieren, damit das kulturelle Subsystem funktionieren kann. Zusätzlich zu diesem

Strukturmerkmal gibt es eine Reihe weiterer Mechanismen im kulturellen Subsystem, die die Anpassung zwischen dem kulturellen Subsystem und dem gesellschaftlichen Gemeinwesen ermöglichen. Dabei formen die Minimalanforderungen der allgemein geltenden Wertbindungen die Strukturen der gesellschaftlichen Gemeinschaft, welches auf dem Fundament der organischen Solidarität aufbaut. Die allgemein geltenden Wertbindungen müssen genügend stabil sein, damit sie nicht umgangen werden können, gleichzeitig müssen sie genügend allgemein sein, so dass eine Flexibilität bei der Anpassung an besondere Situationen möglich wäre (Parsons, 1976c, S. 285 – 286).

Die Hauptfunktion des kulturellen Systems ist die Strukturhaltung (pattern maintenance). Die Strukturhaltung bewahrt die Stabilität der institutionalisierten Werte und Normen, die schliesslich das kulturelle Subsystem selbst zusammenhalten. Dabei geht es einerseits um den Aspekt des Zusammenhangs der Werte und Normen, sowie andererseits deren Grad der „Institutionalisierung“. Für die Mitglieder liefert die Strukturhaltung Orientierung in ihren Handlungen, bei genügend grossem motivationalen Engagement institutionalisieren sie die geltenden Werte und Normen. Für das richtige Mass an motivationalem Engagement der Mitglieder ist zentral, ob durch die Mechanismen Sozialisation die Institutionalisierung der Werte und Normen ausreichend geleistet werden (Parsons, 1976a, S. 172 – 174).

Das Austauschmedium des kulturellen Subsystems sind die generalisierten Bindungen (commitments) der Mitglieder an die institutionalisierten Werte (Parsons, 1976c, S. 303). Wichtig ist hierbei, dass die allgemeinen Wertmuster genügend spezifisch sind für das relevante Subsystem des Sozialsystems (Parsons, 1976c, S. 292).

Der Sozialdienst besteht aus allgemein geltenden Wertbindungen, die den Individuen und Gruppen darin Orientierung in ihren Handlungen bieten. In Bezug darauf, welche Werte nun gelten, bezieht sich das sozialkulturelle Subsystem des Sozialdienstes vor allem am eigenen Subsystem der gesellschaftlichen Gemeinschaft wie auch an der Umwelt des kulturellen Subsystems. Die Hauptfunktion ist dabei der Erhalt der Werte bzw. Normenstruktur. Der Grad der generalisierten Bindungen (commitments) der Sozialarbeitenden und der Klientel an die institutionalisierten Werte entscheidet damit, ob die geltenden Wertbindungen eingehalten werden oder nicht.

3.3.3 Politisches System

Der Ertrag der generalisierten Wertbindungen lässt sich schliesslich in der Beziehung zwischen dem gesellschaftlichen Gemeinwesen und dem politischen System (polity) ablesen. Dies, weil die Hauptfunktion des politischen Systems das Erreichen kollektiver Ziele (goal attainment) ist. Das politische System hat nicht nur die Aufgabe, besondere Solidaritätsbeziehungen herzustellen, die für die Institutionalisierung der Werte eine Voraussetzung bilden, sondern es muss auch die Interessen der gesellschaftlichen

Gemeinschaft an bestimmte kollektive Ziele binden. Dies erfordert, dass sich das politische System mit den Umwelten und deren speziellen Erfordernissen auseinandersetzt (Parsons, 1976c, S. 286). Das Erreichen von kollektiven Zielen bezieht sich auf konkrete Situationen, die eben aus diesem Austausch des sozialen Systems mit den Umwelten entstehen. In diesem Austausch wird durch Zielerreichung ein neues „Gleichgewicht“ im Sozialsystem gefunden. Mit Hilfe des Persönlichkeitssystems sollen jene Ziele erreicht werden, welche die Struktur der gesellschaftlichen Gemeinschaft schützen und Massnahmen in deren Interesse umsetzen. Im Gegensatz zu den generalisierten Bindungen bezieht sich die Zielorientierung auf konkrete Situationen, die sich aus dem Austausch des Sozialsystems mit den Umwelten ergeben. In diesem Austausch muss durch das Erreichen des Ziels ein neues „Gleichgewicht“ gefunden werden. In Verbindung mit dem Persönlichkeitssystem sollen die Ziele erreicht werden, die schliesslich die Struktur der Gesamtheiten (collectives) schützen und Massnahmen in deren Interesse umsetzen (Parsons, 1976a, S. 174 – 175). In Bezug auf das Individuum bedeutet dies, dass es nicht ausschliesslich um die persönliche Bindung an ein kollektives Ziel, sondern auch um dessen Pflichten als Mitglied des gesellschaftlichen Gemeinwesens geht. Nur wenn beide Voraussetzungen erfüllt sind, gelingt die Erreichung des kollektiven Ziels (Parsons, 1976c, S. 286 – 288).

Die Erreichung kollektiver Ziele wird mit dem Austauschmedium der (politischen) Macht erreicht. Die Macht stellt die Kapazität für effektives kollektives Handeln bereit (Parsons, 1976c, S. 291 – 292). Politische Macht ist eine spezialisierte Sprache und dient der Ausübung von Herrschaft in Kollektivorganisationen zum Fällen von Entscheidungen. Diese Entscheidungen sind für das Kollektiv verbindlich und fordern nicht nur Leistungen, sondern auch Rechte von ihren Mitgliedern ein (Parsons, 1976c, S. 303). Dabei ist besonders die mechanische Solidarität wichtig, welche die kollektiven Entscheidungsträger legitimiert. Diese Legitimation erfolgt immer über die gemeinsamen Wertbindungen. Im Weiteren geht es auch um die Rechte der einzelnen Mitglieder, so dürfen diese bei gewährter Unterstützung des Kollektivs Führungsrollen übernehmen (Parsons, 1976c, S. 286 – 288).

Am politischen Subsystem des Sozialdienstes lässt sich ablesen, inwieweit die generalisierten Wertbindungen bei der Klientel und den Sozialarbeitenden internalisiert werden. Dies, weil im politischen System gemeinsame Ziele erreicht werden sollen – was nur dann gelingt, wenn die generalisierten Wertbindungen für alle Individuen bzw. Gruppen im Sozialdienst genügend anerkannt sind. Beim Erreichen gemeinsamer Ziele geht es primär darum, die Interessen der gesellschaftlichen Gemeinschaft zu schützen und deren Interessen zu verwirklichen. Die Ziele werden mit dem Medium der Macht erreicht, wer in welchem Grad Macht umsetzen darf, wird wiederum über gemeinsame Wertbindungen legitimiert. Aus diesem Grund wird in den Beratungsgesprächen zwischen Sozialarbeitenden

und Klientel von Interesse sein, ob gemeinsame Ziele verfolgt werden und wer wie Macht als Mittel zur Zielverwirklichung einsetzt.

3.3.4 Wirtschaft oder Ökonomisches System

Wirtschaft (economy) ist das funktionale Subsystem des Sozialsystems, das für die Produktion und Ansammlung von Ressourcen innerhalb der Gesellschaft zuständig ist. Wirtschaft geschieht in der Kombination der Produktionsfaktoren Boden, Arbeit, Kapital und der Organisation des Outputs, in welchem es darum geht, Güter und Dienstleistungen herzustellen. Dieser Kombinationsprozess, der als „ökonomische Produktion“ bezeichnet wird, vollzieht sich schliesslich in den zielorganisierten Organisationseinheiten. Diese werden umgangssprachlich auch Unternehmungen genannt (Parsons, 1976c, S. 288 – 289).

Die Wirtschaft hat dabei die Aufgabe, Technologien zu entwickeln, in das Sozialsystem zu integrieren und diese unter Berücksichtigung der individuellen und kollektiven Interessen zu kontrollieren. Dabei wird „Technologie“ als gesellschaftliche Kapazität zur Kontrolle und Veränderung von Objekten der Umwelten verstanden. Das Strukturmerkmal der Wirtschaft sind Rollen (roles), da technologisches Handeln ausschliesslich in sozial definierten Rollen geschieht. Dabei hat die Arbeitsteilung in modernen Gesellschaften unter anderem zu einem Rollenpluralismus der Individuen geführt (Parsons, 1976a, S. 135 – 136). Die Individuen sind in ihren Rollen wiederum Mitglieder der Gesamtheiten (collectives) und des politischen Systems (Parsons, 1976a, S. 141).

Aus der Erfüllung von individuellen und kollektiven Interessen ergibt sich eine Vielzahl von Zielen, woraus das Problem der Kosten entsteht. Dabei stellt die Hauptfunktion der Anpassung (adaption) dem politischen System die knappen Mittel zur Verfügung (Parsons, 1976b, S.175 – 176). Hier kann wiederum der Bogen zur Technologie gezogen werden, sprich die knappen Mittel können durch die Technologie zur Verfügung gestellt werden.

Das Austauschmedium des ökonomischen Systems ist das Geld. Geld ist ein symbolisches Tauschmedium und dient ebenso als Wertmesser wie auch -speicher im ökonomischen Sinn (Parsons, 1976c, S. 290). Geld wird in diesem Zusammenhang als hoch spezialisierte Sprache verstanden, dessen primäre Funktion Kommunikation ist. Dies, weil der Prozess der Geldzirkulation aus der Übermittlung von Nachrichten besteht. So „fordert“ der Käufer mit seinem Geld Zugang zu einem bestimmten Gut. Der Empfänger des Geldes hingegen wird zu einer institutionalisierten Folgeverpflichtung angehalten. Dieses Beispiel verdeutlicht, dass Geld als Sprache bzw. Kommunikationsform höchst normativ ist. Damit ist das ökonomische System eng mit der gesellschaftlichen Gemeinschaft und dem sozialkulturellen Subsystem verbunden (Parsons, 1976c, S. 302).

Auch der Sozialdienst verfügt über ein ökonomisches Subsystem, da in der Sozialhilfe gesellschaftliche Ressourcen gebündelt und „produziert“ werden. „Ressource“ ist dabei in

diesem Sinne zu verstehen, dass ein gesellschaftlicher Konsens darüber herrscht, dass ein minimaler Lebensstandard vielen Menschen in der Schweiz zustehen soll. Der Sozialdienst verteilt wiederum die „Produktion“ dieses Lebensstandards an die Bevölkerung der ihm zugehörigen Gemeinden. Festzuhalten ist hierbei, dass im Sozialdienst keine ökonomische Produktion stattfindet, da keine Güter und Dienstleistungen hergestellt werden. Dennoch gibt es Technologien, da ein Interesse (Garantie eines minimalen Lebensstandards) der gesellschaftlichen Gemeinschaft umgesetzt werden soll. Technologien sind im Sozialdienst in erster Linie die Theorien und Methoden der Sozialen Arbeit, die als solche wiederum eng mit den Umwelten des Sozialdienstes verknüpft und damit geprägt werden. Aufgrund des Problems der steigenden Kosten und knappen Mittel entsteht aus dem ökonomischen Subsystem die Hauptfunktion der Anpassung. Interessant ist hierbei der Einfluss der Kosten und Mittel auf die Technologien der Sozialen Arbeit. Bereits in der Einleitung der vorliegenden Master-Thesis wurde auf die aktuelle Kostendebatte der Sozialhilfe im Kanton Bern verwiesen (vgl. Kapitel 1.2.3). Dieser Zusammenhang verdeutlicht, dass ökonomische Argumente notwendig sind, um die Soziale Arbeit in der Sozialhilfe zu legitimieren. Volker Bornschieer legt in „Westliche Gesellschaft – Aufbau und Wandel“ (1998) und „Weltgesellschaft. Grundlegende soziale Wandlungen“ (2008) dar, dass demokratische bzw. emanzipatorische theoretische Ansätze in der Sozialen Arbeit zu Kosteneffizienz führen. Dies wird in Kapitel 3.4 weiter ausgeführt.

Beachtenswert ist im Weiteren die These von Parsons, dass Geld primär eine Kommunikationsform ist. Dadurch ist bei den Beratungsgesprächen zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel von Interesse, ob mit Hilfe der Auszahlung von Sozialhilfegeldern die Selbständigkeit der Klientel in der Tendenz gefördert oder eingeschränkt wird.

3.3.5 AGIL-Schema

Das untenstehende AGIL-Schema wurde leicht angepasst und orientiert sich am Schema des allgemeinen sozialen Systems von Talcott Parsons. Es gibt einen Überblick über die Subsysteme des Sozialsystems sowie dessen Strukturkomponenten und Hauptfunktionen:

Subsysteme	Strukturkomponenten	Hauptfunktionen	
Wirtschaft (economy)	Rollen (roles)	Anpassung (adaption)	A
Politisches Gemeinwesen (polity)	Gesamtheiten (collectives)	Zielverwirklichung (goal attainment)	G
Gesellschaftliche Gemeinschaft (societal community)	Normen (norms)	Integration (integration)	I
Sozialkulturelles Subsystem (pattern maintenance)	Werte (values)	Normerhaltung (latent pattern maintenance)	L

Tabelle 2: AGIL-Schema (Parsons, 2009, S. 20)

3.4 Die Karriere von Gesellschaftsmodellen

Der Soziologe Volker Bornschieer versteht Ökonomie als Ausdruck des Sozialen, weswegen seine Theoriemodelle als ideale Ergänzung bezüglich der ökonomischen Argumentation der vorliegenden Master-Thesis erscheinen. Im Weiteren vermag Volker Bornschieer seine Theoriemodelle empirisch zu belegen, was aufgrund der aktuellen politischen Debatten im Kanton Bern (vgl. Kapitel 1.2.3) notwendig erscheint. In den nachfolgenden Unterkapiteln wird zunächst das Zyklusmodell und im Anschluss daran die Protektionskurve erklärt. Abschliessend wird der Bezug zu den emanzipatorischen Prozessen in der gesetzlichen Sozialen Arbeit aufgezeigt.

3.4.1 Zyklusmodell

Volker Bornschieer hat in seinem Zyklusmodell empirisch belegen können, dass Veränderungen in der Gesellschaft aufgrund der Verzahnung und den phasenverschobenen Zyklen von zwei Prozessen, jenen des technologischen Stils und des politökonomischen Regimes, erklärbar sind. Ziel des Modells ist es aufzuzeigen, unter welchen Bedingungen die Wahrscheinlichkeit der wirtschaftlichen Expansion am grössten ist. Unter „technologischem Stil“ wird der technologische Fortschritt einer Gesellschaft verstanden, unter „politökonomischem Regime“, wie eine Gesellschaft auf Marktprozesse der Wirtschaft reagiert. Der technologische Stil bewegt sich dabei etappenweise zwischen den beiden Polen „minimale“ und „maximale Homogenität“, das politökonomische Regime hingegen bewegt sich etappenweise zwischen den beiden Polen „minimale“ und „maximale Problemlösungsfähigkeit“. Beide Prozesse beeinflussen einander, finden jedoch ungleichzeitig statt. So reagiert das politökonomische Regime stets mit Verzögerung auf den technologischen Stil. Die wirtschaftliche Expansion einer Gesellschaft ist damit am grössten, wenn beim technologischen Stil eine nahezu maximale Homogenität und beim politökonomischen Stil eine nahezu maximale Problemlösungsfähigkeit erreicht ist. Das Zyklusmodell ist in soziale Prozesse und zeitgeschichtliche Ereignisse eingebettet, wodurch es Zyklen unterliegt. So ist die Ausdehnung des technologischen Stils während des Höhepunktes der wirtschaftlichen Expansion bereits gesättigt, daher, er hat seine maximale Homogenisierung bereits hinter sich. Dadurch zeigen sich im technologischen Stil bereits neue Stilelemente, dieser Stilwandel fordert jedoch vom politökonomischen Regime neue Problemlösungsstrategien. Die Kombination dieser Prozesse führt schliesslich dazu, dass die wirtschaftliche Expansion abnimmt und in eine Krisenphase eintritt, welche von einer Zwischenerholung und einer Depression abgelöst wird. Dadurch wird ein Zyklus abgeschlossen. Wird ein neuer technologischer Stil entwickelt und daraufhin ein erneuerter Gesellschaftsvertrag mit wiederhergestellter Problemlösungsfähigkeit ausgearbeitet, kann ein neuer, längerfristig tragfähiger Aufschwung beginnen (1998, S. 157 – 163).

Mit Hilfe dieses Zyklusmodells vergleicht Volker Bornschieer zwei verschiedene Formen von politökonomischen Regimes, zum einen das sozialliberale und zum anderen das sozialdemokratische. Beispielhaft lassen sich hier die Vereinigten Staaten für das sozialliberale Regime und Schweden für das sozialdemokratische Regime nennen. Schweden baute nach und nach über Jahrzehnte den Wohlfahrtsstaat aus und erreichte damit langfristig eine hohe industrielle Entfaltung sowie einen hohen Lebensstandard der Bevölkerung. In den Vereinigten Staaten blieb nach dem Zweiten Weltkrieg der Ausbau des Wohlfahrtsstaates aus, wodurch auch der wirtschaftliche Erfolg ausblieb. In anderen europäischen Ländern erfolgte die Übernahme der genannten politökonomischen Regimes in unterschiedlichen Ausgestaltungsformen und eher zögernd (1998, S. 167 – 170).

Der Vergleich der wirtschaftlichen Wachstumsraten der Jahre 1932 bis 1993 zeigt, dass die Wirtschaft in Europa insgesamt, trotz der unterschiedlichen Ausgestaltung der Wohlfahrtsstaaten der einzelnen Länder, insgesamt kontinuierlicher und stetiger gewachsen ist als jene in den Vereinigten Staaten. Dabei gilt es auch zu beachten, dass „Zwangslösungen“ des politökonomischen Regimes zu Beginn schneller greifen und wirtschaftlichen Erfolg zeigen, welcher jedoch weniger nachhaltig ist. Im Vergleich dazu sind sozialdemokratisch erreichte Problemlösungsmodelle langsamer in ihrer Umsetzung, erreichen aber eine höhere interne Legitimität, wodurch sie insgesamt nachhaltiger sind (Bornschieer, 1998, S. 172 – 173).

3.4.2 Protektionskurve

Volker Bornschieer vergleicht den Erfolg der Staaten nicht nur hinsichtlich wirtschaftlicher Expansion, sondern auch in Bezug auf die Protektion seiner Bevölkerung. Mit „Protektion“ ist die Aufrechterhaltung einer sozialen Ordnung gemeint. Die Ausgestaltung der sozialen Ordnung kann sich in Bezug auf Qualität, Umfang und Kosten unterscheiden und damit zu einer Größe werden, die sich auf die Wettbewerbsfähigkeit des Staates auswirkt. Dabei bringen die unterschiedlichen politökonomischen Regimes bestimmte Vor- und Nachteile im internationalen Wettbewerb mit sich. In Bezug auf die Qualität der Protektion wird vorgeschlagen, Gewalt und Legitimität voneinander zu unterscheiden. Damit konstituiert sich jede soziale Ordnung aus diesen beiden Polen, sprich „Gewalt“ und „Legitimität“, die wiederum gegenseitig aufeinander bezogen und voneinander abhängig sind. So bringt jede Ausgestaltung von sozialer Ordnung ein Minimum an Gewalt und Legitimität mit sich. Je mehr die Protektion auf Legitimität beruht, desto besser ist deren Qualität (2008, S. 247 – 252).

Unter „Legitimität“ versteht Volker Bornschieer über einen Konsens gemeinsam ausgehandelte und damit geteilte Werte, die das Individuum verinnerlicht hat. Unter „Gewalt“ werden deren verschiedene Ausgestaltungen, wie beispielsweise Zwang, Repressionen, militärische und polizeiliche Gewalt, subsumiert (1998, S. 174 – 175 und 2008, S.251 – 252).

Damit etwas über die Art des Protektion, welche über die politökonomischen Regimes zur Verfügung gestellt wird, gesagt werden kann, muss zwischen drei Gruppen und deren Präferenzen unterschieden werden: derjenigen des Staates, derjenigen des Wirtschaftsunternehmens und jene der Bevölkerung (Bornschieer, 2008, S. 252 – 253)

Der Staat zieht nicht notwendigerweise eine Protektion vor, die in erster Linie auf Legitimität beruht, weil damit Macht und Abschöpfungsquellen geteilt werden müssen. Wirtschaftsunternehmungen präferieren klar eine effektive Produktion zu möglichst tiefen Kosten. Die Bevölkerung will eine Protektion, die eine hohe Legitimität vorweisen kann und die nicht zu einer Explosion der Steuern führt. Sofern der Staat keine Protektion von hoher Qualität zur Verfügung stellen kann, stehen der Bevölkerung drei Kampfmassnahmen zur Verfügung: politisch-militärischer Kampf gegen das politökonomische Regime, politischer Protest gegen das politökonomische Regime oder Verweigerung und Rückzug. Die ersten beiden Kampfmassnahmen bringen eine sozialpolitische Instabilität mit sich, die dritte, subtile Kampfmassnahme bringt eine geringere wirtschaftliche Produktion mit sich. Damit sind Wirtschaftsunternehmungen indirekt an die Präferenzen der Bevölkerung gebunden, da sie an motivierten, leistungsfähigen und loyalen Arbeitnehmern interessiert sind. Sofern der Staat gegen die dargelegten Kampfmassnahmen der Bevölkerung mit Formen von Gewalt vorgehen muss, ergeben sich daraus zwei Nachteile für die wirtschaftlichen Unternehmungen: Einerseits haben sie keine motivierten Arbeitnehmer mehr und andererseits zahlen sie für den gewaltvollen Erhalt der Protektion mit, da zusätzliche militärische und/oder polizeiliche Massnahmen finanziert werden müssen (Bornschieer, 2008, S. 252 – 254).

Eine qualitativ hohe Protektion hat damit zur Folge, dass sich die Bevölkerung loyal gegenüber dem Staat verhält. Gleichzeitig bringt sie eine produktivere und motiviertere Arbeitnehmerschaft mit sich, die nicht mit Formen von Gewalt zur Produktivität gezwungen werden muss. Daraus folgt schliesslich eine höhere wirtschaftliche Produktivität des Staates, die jedoch mit leicht erhöhten Kosten für die soziale Sicherheit verbunden ist. Insgesamt zeigt aber die Protektionskurve auf, dass Gewalt letztlich grössere volkswirtschaftliche Kosten verursacht als Legitimität. In der untenstehenden Abbildung bezeichnet **a** das Minimum an notwendiger Legitimität und **b** das Minimum an notwendiger Gewalt für den Erhalt der Protektion (Bornschieer, 2008, S. 252 – 254).

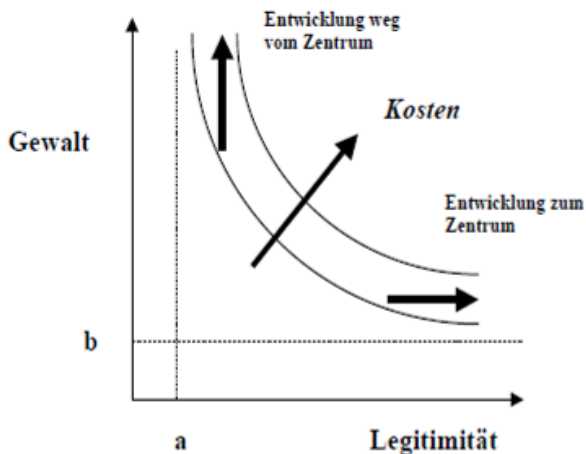


Abbildung 1: Protektionskurve (Bornschieer, 2008, S. 252)

3.4.3 Emanzipation als ökonomisches Argument

Entsprechend dem Zyklusmodell von Volker Bornschieer sind Staaten mit einem ausgebauten Wohlfahrtsstaat historisch gesehen wirtschaftlich kontinuierlicher und längerfristig erfolgreicher als jene mit einem stagnierenden oder wenig ausgebautem Wohlfahrtsstaat. In Bezug auf die Protektionskurve kann die Brücke zur Sozialen Arbeit dahingehend geschlagen werden, dass Aushandlungsprozesse mit der Klientel, die zu einer inneren Zustimmung führen, längerfristig gesehen weniger volkswirtschaftliche Kosten verursachen als Repressionen, zu denen beispielsweise Kürzungen der Sozialhilfeleistungen zählen. Unter „Aushandlungsprozessen“ wird hier der argumentativ gesättigte Diskurs verstanden. Diese Aushandlungsprozesse implizieren automatisch emanzipatorische Prozesse in der Sozialen Arbeit. In den nachfolgenden Kapiteln wird demnach der soziale Bezug zu „Selbständigkeit“, „Autonomie“ und „Emanzipation“ erläutert und anschliessend werden die Voraussetzungen für den argumentativ gesättigten Diskurs dargelegt.

3.5 Das Verhältnis zwischen Individuum und Gruppe

In der gesetzlichen Sozialen Arbeit sind Individuen und Gruppen tätig, zudem sind auch die Adressaten der gesetzlichen Sozialen Arbeit Individuen und Gruppen. In Bezug auf das Verhältnis von Individuum und Gruppe, bzw. der Frage, welcher der Begriffe als wichtiger einzustufen ist, erscheint es der Schreibenden als notwendig, das Verständnis von Individuum und Gruppe zu klären.

So sind Individuen zuallererst Gruppen. Das Individuum stellt nichts anderes dar als die internierte Summe seiner gruppalen Erfahrungen. Dabei wird zwischen äusserer und innerer Gruppe unterschieden. Die Erfahrungen der äusseren Gruppe finden gleichzeitig statt, wie Erfahrungen in der inneren Gruppe. Die innere Gruppe ist ein Psychismus, so entspringt ein „eigener“ Gedanke immer aus dem grösseren Gedankenkollektiv, aus den vielen Gruppen, an denen das Individuum in seinem Leben teilgenommen hat. Dies bedingt, dass im Erleben des Individuums zwischen inneren und äusseren Gruppen Spannungen auftreten können,

die wiederum durch das Ich ausgeglichen werden müssen. Dies verdeutlicht, dass das Individuum als solches – als Einzelnes – nicht existiert. Vielmehr ist das Individuum die Art und Weise, wie sich der Mensch als Gruppenwesen manifestiert (E. Graf, 2010, S. 93 – 94).

Deswegen ist es eine Illusion zu denken, ein Individuum könne an einer Gruppe teilnehmen oder nicht, denn das Individuum ist die Gruppe und die Gruppe kann sich niemals anders manifestieren als in ihren Mitgliedern, den Individuen. Handlungsfähig ist dadurch nur das Individuum und nicht die Gruppe. Hingegen ist das Individuum der Moment, in welchem sich die Gruppe ausdrückt (E. Graf, 2010, S. 93 – 94).

Norbert Elias spricht in diesem Zusammenhang davon, dass es in der Soziologie darum geht, gedanklich seiner Selbst gegenüberzutreten und sich so als Mensch unter anderen wahrzunehmen. Heutzutage ist die Sichtweise verbreitet, von anderen durch einen unüberbrückbaren Abgrund getrennt zu sein. Doch jeder Einzelne ist seine Umwelt, das Individuum gehört zur Gesellschaft wie das Subjekt zum Objekt. Die Gesellschaft, die oftmals fälschlicherweise dem Individuum gegenübergestellt wird, wird ausschliesslich von Individuen gebildet, und zu diesen Individuen gehört man selbst (2009, S. 9).

Daraus entsteht folgendes Verständnis von Individuen:

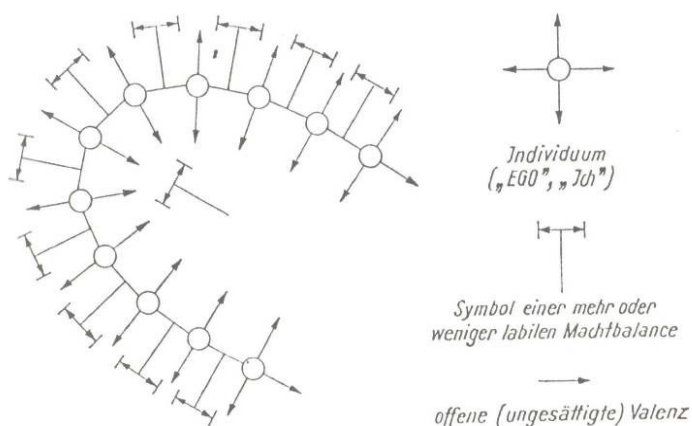


Abbildung 2: Eine Figuration interdependenten Individuen (Elias, 2009, S. 11)

Norbert Elias zeigt mit dieser Abbildung auf, dass Individuen semi-autonome Einheiten unter anderen sind und demzufolge als nicht vollständig autonome Einheiten wahrgenommen werden können. Dabei wird deutlich, dass labile Machtbalancen und die dazugehörigen Machtproben zu den Voraussetzungen aller menschlichen Beziehungen gehören. Somit existiert die „Gesellschaft“ nicht als Gebilde ausserhalb des „Ichs“, sprich des Individuums. Die Gesellschaft entspricht vielmehr dem Bild vieler einzelner Menschen, die aufeinander ausgerichtet und aufeinander angewiesen sind. Daraus entstehen Interdependenzgeflechte oder Figurationen, die mit mehr oder weniger labilen Machtbalancen ausgestattet sind. Zu diesen Figurationen gehören beispielsweise Familien, Schulen, Städte, Universitäten,

Berufsgruppen. Diese Beispiele verdeutlichen, dass Figurationen Netzwerke von Individuen sind (2009, S. 11 – 12).

Aus den Theorien von Erich Graf und Norbert Elias kann schlussgefolgert werden, dass die Gruppe vor dem Individuum kommt. Individuen werden durch Gruppen geformt und beziehen sich in ihrem Handeln, ihren Motiven und ihren Entscheidungen auf vergangene, aktuelle und zukünftige Gruppen, denen sie angehörig waren, sind oder sein möchten. Aus diesem Grund muss der Sozialbezug, in welchem sich Individuen bewegen – seien dies nun Sozialarbeitende oder Klientel – bei der Analyse der qualitativen Forschung berücksichtigt werden.

3.5.1 Selbständigkeit, Autonomie und Emanzipation

In Bezug auf den Begriff der Selbständigkeit, welcher in Kapitel 1.1 der vorliegenden Master-Thesis genannt wurde, erscheint es der Schreibenden als sinnvoll, den Begriff hinreichend darzulegen. Im Weiteren findet sich in der forschungsleitenden Fragestellung: *„Wie fördern Organisationsstrukturen emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Sozialen Arbeit?“* der Begriff der Emanzipation. Dieser ist aus einem weiterführenden Verständnis von Selbständigkeit entwickelt worden. Aus diesem Grund werden nachfolgend die Begriffe „Selbständigkeit“, „Autonomie“ und „Emanzipation“ hinreichend geklärt.

Philip Slater beschreibt „Selbständigkeit“ in erster Linie als geistige Verfassung. Selbständigkeit sei dann feststellbar, wenn ein Individuum oder eine Gruppe die Lösung eines eigenen Problems nicht bei anderen, unbeteiligten Dritten suche. In diesem Sinn könne man Selbständigkeit nicht aushändigen, sondern die Individuen und Gruppen müssten sie selbst erwerben (1970; in Schwarz, 2007, S. 136).

Aristoteles beschreibt „Selbstbestimmung“ folgendermassen: „Während also die Unfreiwilligkeit auf Zwang und Unkenntnis beruht, scheint Freiwilligkeit da zu sein, wo der Ursprung bei einem selbst liegt, und wo man die näheren Umstände der Handlung kennt“ (zitiert nach Schwarz, 2007, S. 133). Dort wo der Ursprung einer Entscheidung im Prinzip „des Menschen in einem Menschen“ gilt, ist eine Handlung freiwillig. Unfreiheit ist damit die Dependenz, also die Abhängigkeit von fremden Instanzen bei einer Entscheidung. Abgeleitet von Aristoteles bedeutet damit Freiheit „Selbstbestimmung“.

Bei wichtigen Entscheidungen steht die Selbstbestimmung nicht nur dem Einzelnen zu, sondern ist auch für die Gruppe elementar. Aristoteles stellt dazu in Schwarz fest: „Zur Beratung ziehen wir andere hinzu bei wichtigen Entscheidungen, wenn wir uns allein die rechte Erkenntnis nicht zutrauen.“ (zitiert nach Schwarz, 2007, S. 133)

Damit ist letztlich das, was wir dank anderen erreichen, eigentlich durch uns selbst geschehen. Umgekehrt tun wir dies immer mit Hilfe der Gruppe und deren Meinung, Normen und Standards, wenn wir selbst entscheiden.

Normen sind in diesem Sinne internalisiert und beeinflussen Entscheidungen, denn keine Entscheidung kann ohne Normen getroffen werden, sowie sich gleichzeitig die Normen nicht ohne individuelle Entscheidungen entwickeln können. Dabei repräsentiert die Autorität die Standards und Normen und unterstützt die Entwicklung der Entscheidungsfähigkeit. Bei der Entscheidungsfähigkeit ist die Autorität mit dem Einzelnen durch die Negation miteinander verbunden. Ein unmündiges Individuum ist darauf angewiesen, dass Normen und Gesetze von einer Autorität interpretiert werden. Daraus wird klar, dass Autonomie durch die Ausbildung einer eigenen Interpretation, bzw. durch die Fähigkeit, Entscheidungen selbst treffen zu können, folgt (Schwarz, 2007, S. 134).

Sofern eine Gruppe keine gemeinsame Interpretation der gemeinsamen Dependenz findet, besitzt sie keine Autonomie. Autonomie, in diesem Zusammenhang Selbstgesetzgebung und Selbstinterpretation, ist somit immer das Resultat eines Gruppenprozesses und nicht ausschliesslich einer Einzelleistung. Damit eine Gruppe Autonomie erreicht, muss der Übergang von einer inhaltlichen Fixierung der Normen zu einer „formalen Interpretation“ gelingen (Schwarz, 2007, S. 137).

Immanuel Kant beschreibt dies in seinem kategorischen Imperativ folgendermassen:

Autonomie des Willens ist die Beschaffenheit des Willens, dadurch derselbe ihm selbst (unabhängig von aller Beschaffenheit der Gegenstände des Willens) ein Gesetz ist. Das Prinzip der Autonomie ist also, nicht anders zu wählen, als so, dass die Maximen seiner Wahl in demselben Willen zugleich als allgemeines Gesetz mit begriffen seien (1838; zitiert nach Schwarz, 2007, S. 138).

Demnach wählt und entscheidet nach Immanuel Kant zwar jedes Individuum für sich, aber was gewählt und entschieden wird, muss als allgemeines Gesetz für alle Betroffenen Bestand haben. Demnach ist bei Immanuel Kant eine autonome Entscheidung nie autonom, weil die Individuen, die miteinander interagieren, dabei heteronom sein müssen: „Der praktische Imperativ wird also folgender sein: Handle so, dass du die Menschheit, sowohl in deiner Person, als in der Person eines anderen, jederzeit zugleich als Zweck, niemals bloss als Mittel brauchst“ (1838; zitiert nach Schwarz, 2007, S. 138).

Somit wird Autonomie nicht als Möglichkeit eines Individuums, sondern als Möglichkeit einer Sozietät, in der Einzelne nicht als Mittel angesehen werden dürfen, verstanden. Interdependenz bedeutet: den Interaktionspartner genauso wie sich selbst als Zweck anzusehen (Schwarz, 2007, S. 138).

Die Begriffe „Selbstständigkeit“ und „Selbstbestimmung“ können somit als Teile des Überbegriffes „Autonomie“ verstanden werden. Autonomie muss immer in Bezug zur Autorität, und damit zur Dependenz, gedacht werden. Das Begriffspaar „Autonomie und Autorität“ verdeutlicht, dass sich autonome Individuen und autonome Gruppen immer gegenseitig bedingen.

Martin Graf definiert „Emanzipation“ im Wörterbuch der Sozialpolitik (2003, S. 80 – 81) folgendermassen:

Der Begriff bezeichnet das Heraustreten aus gesellschaftlicher Abhängigkeit. Kants Aufforderung, sich des eigenen Verstandes zu bedienen, setzt Einsicht in gesamtgesellschaftliche Zusammenhänge und Ideologiekritik voraus. ... Emanzipation richtet sich auf gesellschaftliche Verhältnisse (Marx) wie auf psychische Strukturen (Freud). Sie verändert das gesellschaftliche Handeln, denn sie löst Abhängigkeitsverhältnisse auf.

Gemäss Gerhard Schwarz bewegt sich Emanzipation immer zwischen den beiden Polen „Konterdependenz“ und „Freiheit“. Konterdependenz bedeutet, dass sich das Individuum gegen die Autorität entscheidet. Dies bedeutet aber nicht wirkliche Freiheit, da der Inhalt bereits von der Autorität bestimmt wird. Das Individuum hat damit nur die Freiheit, sich gegen die Autorität zu entscheiden. Die Konterdependenz wird erst dann überwunden, wenn die eigenen Entscheidungen einen eigenen Inhalt erhalten. Doch welches Individuum kann „eigene“ Entscheidungen treffen? Denn Individuen, die miteinander kommunizieren, sind voneinander abhängig und damit dependent. Damit wäre eine interpendente Entscheidung eine, die nicht in einer kommunikativen Situation entstanden ist, doch dies ist per se unmöglich, da die Individuen aufeinander angewiesen sind. Die Freiheit des Einzelnen kann demnach nur in einer Gruppe stattfinden, die diese Interdependenzen handhaben kann (2007, S. 104 – 105).

Mit Autoritäten sind in diesem Zusammenhang nicht nur andere Individuen gemeint, sondern eine Autorität kann auch ein Gesetz, eine Gruppe, ein Tabu, die Gesellschaft und/oder Gruppen- und Gesellschaftsstrukturen darstellen (Schwarz, 2007, S. 107).

Freiheit entsteht damit immer in einer Gruppe und ist ein Resultat von einer mehr oder weniger gelungenen Kommunikation. Freiheit hat demnach stets einen konkreten Sozialbezug. Auch vermeintlich einsame Entscheidungen eines Individuums entstehen in der Kommunikation und haben so einen Bezug zur Dependenz, Konterdependenz oder Interpendenz zur Gruppe, denen das Individuum angehört (Schwarz, 2007, S. 107).

Demnach ist eine „freie“ Gruppe nicht eine, in welcher es keine Dependenzen oder Konterdependenzen gibt, sondern eine, in welcher diese Prozesse für die Individuen bewusst und handhabbar gemacht werden können. Eine solche Gruppe kann als „reif“ bezeichnet werden. Dadurch ist das Individuum frei, wenn es Mitglied einer reifen Gruppe ist. Freiheit ist somit nicht die Herausforderung eines Individuums, sondern ein Stadium innerhalb eines sozialen Prozesses. Damit kann das Individuum nur frei sein in der Gruppe, bzw. die Gruppe selbst (Schwarz, 2007, S. 115 – 116).

Martin Graf wie auch Gerhard Schwarz zeigen in ihren Definitionen die Wichtigkeit des Sozialbezuges auf. Bei Martin Graf ist der Bezug zur Kommunikation insofern vorhanden, als

Kommunikation zwischen gesellschaftlichen Verhältnissen und psychischen Strukturen stattfindet. Gerhard Schwarz macht einen direkten Bezug, indem er auf eine gelungene Kommunikation in der Gruppe hinweist, die die Voraussetzung für Emanzipation zu sein scheint. Bei Martin Graf wird „Emanzipation“ auch als Ideologiekritik verstanden, da sie bestehende Abhängigkeitsprozesse auflöst.

3.5.2 Mündigkeit und Zurechnungsfähigkeit

Der Zustand der Emanzipation ist nicht als „Endzustand“ zu verstehen. Martin Graf führt in „Mündigkeit und soziale Anerkennung. Gesellschafts- und bildungstheoretische Begründungen sozialpädagogischen Handelns“ (1996) in die Begriffe „Mündigkeit“ und „Zurechnungsfähigkeit“ ein und begründet gleichzeitig, warum diese für das Handeln in der Sozialen Arbeit zentral sind. Nachfolgend wird zunächst auf den Begriff der Mündigkeit eingegangen, danach auf jenen der Zurechnungsfähigkeit. Im Anschluss wird der Zusammenhang zum bereits erläuterten Begriff der Emanzipation dargelegt. Die Schreibende geht davon aus, dass dieses Vorgehen die Prozesshaftigkeit der Emanzipation – wie schon am Begriff der Autonomie aufgezeigt wurde – zusätzlich unterstreicht.

„Mündigkeit“ wird als verbindliches Ziel der Interventionen der Sozialen Arbeit verstanden. Mit „Mündigkeit“ ist die Fähigkeit der Individuen gemeint, sich der gesellschaftlichen Dimension ihrer eigenen Biografie bewusst zu werden. Der Begriff der Mündigkeit ist damit eng mit dem Begriff der Bildung verbunden, da Bewusstsein über die eigenen Erfahrungen Bildung ist. Ein vollständiges, bewusstes „sich erinnern“ an die eigene Biografie erfordert einerseits eine differenzierte Beobachtung und zweitens einen adäquaten Umgang mit dem Erlebnis. Dazu ist ein Wissen des Individuums um Wünsche, Ängste und die objektiven Gegebenheiten der Biografie notwendig. Diese Faktoren sind immer auch abhängig vom Zeitgeist, wodurch sie gesellschaftlich oder subjektiv geprägt werden (M. Graf, 1996, S. 192). Dieser Zusammenhang zeigt auf, was bereits zuvor in diesem Kapitel erläutert wurde: Das Individuum entsteht durch die Gruppe und ist in diesem Sinn der kleinste „Nenner“ der Gruppe.

Eine Herausforderung dieser Bewusstwerdung stellt für das Individuum die durch den Bewusstseinsprozess hervorgerufene Rationalität dar. Die Rationalität bringt im vernunftgeleiteten Denken und Handeln die Realität hervor, welche das Individuum dazu zwingen kann, sich der Realität der Umwelten anzupassen. Dieser Anpassungszwang führt zu einer Zerstörung des bisherigen Erfahrungsschatzes. Dieser Zerstörung kann nicht entgegengewirkt werden, was aber bleibt, ist der Rückgriff auf die eigenen, subjektiven Erinnerungen (M. Graf, 1996, S. 187 – 188).

Die Unterscheidung der Begriffe „Mündigkeit“ und „Zurechnungsfähigkeit“ ist theoretisch. Eine Unterscheidung ist aber in jener Hinsicht möglich, indem sich die Mündigkeit stärker auf das Individuum bezieht, wobei Zurechnungsfähigkeit stärker Bezug auf die Gruppe nimmt. Zurechnungsfähigkeit entsteht dann, wenn einem Individuum die kommunikative Kompetenz in einer kommunikativen Situation zugeschrieben wird. Damit bestimmt die Gruppe, ob ein Individuum zurechnungsfähig ist oder nicht. In diesem Sinne ist es die Aufgabe der Sozialen Arbeit, die Klientel auch ausserhalb des Beratungsgesprächs zurechnungsfähig zu machen. Die Zurechnungsfähigkeit aller Individuen lässt sich denn auch indirekt am argumentativ gesättigten Diskurs ablesen (M. Graf, 1996, S. 192). Auf das Verständnis und die Voraussetzungen für den gesättigten Diskurs sowie die kommunikative Kompetenz wird im nächsten Unterkapitel eingegangen.

Greift man auf die bisher dargelegten Erkenntnisse über den Begriff der Emanzipation zurück, wird deutlich, dass das Begriffspaar „Mündigkeit und Zurechnungsfähigkeit“ ebenfalls starke soziale Bezüge aufweist. Im Gegensatz zur Emanzipation entsteht jedoch mit dem Erreichen der Mündigkeit bzw. Zurechnungsfähigkeit kein neues Abhängigkeitsverhältnis, da der gesellschaftliche bzw. gruppale Bezug durch die Bewusstwerdung in der eigenen Biografie sichtbar wird. Diese Bewusstwerdung schafft eine Distanz zur Gesellschaft bzw. zur Gruppe, die ein Stückweise das Individuum von der Gruppe „befreit“. Mittels einer zugesprochenen Zurechnungsfähigkeit kann ein Individuum sich wieder in die entsprechende Gruppe integrieren. Gleichzeitig werden dem Individuum anhand der erworbenen Vernunft die Realitäten der Umwelten aufgezeigt. Die Realität zeigt dem Individuum auf, wo es Anpassungsleistungen vornehmen muss, um „überleben“ zu können. Mit der Anpassungsleistung geht ein Verlust der bisherigen gruppalen Erfahrungen einher, da diese nicht mehr gelten. Diese Anpassungsleistung bedeutet damit für das Individuum eine Phase der Verunsicherung – soll es sich an die Realität der neuen Gruppe und deren Umwelt anpassen, zur „alten“ Gruppe zurückkehren oder folgt eine „Desintegration“ aus beiden Gruppen? Bei der „Rückkehr“ zur alten Gruppe sowie bei der Desintegration gehen die erworbene Mündigkeit und Zurechnungsfähigkeit für das Individuum verloren.

3.5.3 Argumentativ gesättigter Diskurs

Eine der Voraussetzungen für Kommunikation ist die Heterogenität der Erfahrungen der Beteiligten. Dabei sind die gemeinsamen Erfahrungen die Ressource für Verständigung, gleichzeitig müssen die Beteiligten aber genügend unterschiedliche Erfahrungen machen, damit die Erhebung und Problematisierung der Geltungsansprüche möglich wird. Argumentativ gesättigt ist ein Diskurs dann, wenn sich alle Beteiligten in der kommunikativen Situation an alle relevanten Erfahrungen erinnern können und sich auch getrauen, diese zu äussern. Dabei ist es nicht ausreichend, dass die Beteiligten unterschiedliche Erfahrungen gemacht haben, vielmehr müssen diese Erfahrungen bewusst und reflektiert sein. Der

Prozess der Bewusstwerdung der eigenen Erfahrungen ist jedoch auch im kommunikativen Handeln möglich. Martin Graf greift dabei auf die Psychoanalyse zurück, die sich mit den gesellschaftlichen und biografisch bedingten Schwierigkeiten auseinandersetzt, die dem Individuum den Zugriff auf Erlebnisse erschweren. Schliesslich kann das Gegenüber am anderen wahrnehmen, worauf das Individuum selbst noch nicht zugreifen kann. Wenn alle Argumente in einen Diskurs eingebracht werden können, wäre er argumentativ gesättigt. Bringt keiner der Beteiligten ein relevantes Argument ein, bleibt der Diskurs leer. Damit steht das Bewusstsein als Ziel jeden Diskurses, wie auch die Lösung der Situation, die Anlass für den Diskurs selbst gegeben hat (1996, S. 186 – 187).

3.6 Theorie des kommunikativen Handelns

Der Exkurs zu den Begriffen „Mündigkeit“ und „Zurechnungsfähigkeit“ hat gezeigt, dass Mündigkeit und Zurechnungsfähigkeit nur dann erreicht werden können, wenn Individuum und Gruppe über kommunikative Kompetenz verfügen. Die Voraussetzungen für den argumentativ gesättigten Diskurs werden im nachfolgenden Kapitel über die Theorie des kommunikativen Handelns von Jürgen Habermas beigezogen (1995). In dieser Theorie zeigt Jürgen Habermas auf, welche Bedingungen erfüllt sein müssen, damit Kommunikation gelingt.

3.6.1 Universale Geltungsansprüche

Das Ziel der Universalpragmatik ist es, die universalen Bedingungen der Verständigung zu eruieren. Damit Verständigung möglich ist, müssen zunächst die allgemeinen Voraussetzungen für kommunikatives Handeln geklärt werden. Bei kommunikativen Handlungen werden im Besonderen die Sprechhandlungen hervorgehoben, da die Sprache selbst das spezifische Medium der Verständigung darstellt (Habermas, 1995 (1976), S. 353).

In Bezug auf die Voraussetzungen stützt sich Jürgen Habermas auf die Sprechakttheorie von Karl-Otto Apel, welcher postuliert, dass jeder gelingenden Kommunikation normative Bedingungen vorausgehen und dass diese von den Beteiligten akzeptiert werden müssen (Apel, 1976, S. 10 – 173). Aus diesen normativen Bedingungen wird geschlossen, dass folglich der Kommunikation eine „Geltungsbasis der Rede“ zugrunde liegt. Will ein Individuum mit anderen Verständigung erreichen, muss es demnach folgende universale Geltungsansprüche erfüllen (Habermas, 1995 (1976) S. 353 – 440):

Verständlichkeit

Der Sprecher muss sich in einer Sprache verständlich ausdrücken, damit der Hörer ihn versteht. Hörer und Sprecher müssen sich ausreichend verständigen können, damit die drei nächsten Geltungsansprüche überhaupt erhoben werden können.

Wahrheit

Der Sprecher muss dem Hörer einen Sachverhalt mitteilen, damit der Hörer an seinem Wissen Anteil nehmen kann. Schliesslich geht es darum, den propositionalen Gehalt einer Äusserung zu thematisieren. Der Sprecher muss dabei beispielsweise seine Erfahrungsquelle offenlegen, um einen Sachverhalt begründen zu können.

Wahrhaftigkeit

Der Sprecher muss seine Absichten wahrhaftig äussern, damit der Hörer dem Sprecher Vertrauen schenken kann. Schliesslich geht es darum, dass der Sprecher seine Intention offenlegen muss. Der Hörer kann nur nach der Rede in der Bewährung feststellen, ob der Sprecher seinen Handlungskonsequenzen tatsächlich nachkommt oder nicht. Zuvor kann er aber in der reziproken Erhebung und Anerkennung der Geltungsansprüche prüfen, wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass die versprochenen Handlungskonsequenzen eingelöst werden.

Richtigkeit

Der Sprecher muss auf die in der kommunikativen Situation geltenden Normen und Werte Rücksicht nehmen und eine in diesem Sinne „richtige“ Aussage machen, damit der Hörer das Gesagte akzeptieren kann, woraus schliesslich eine gegenseitige Anerkennung des normativen Kontexts entsteht. Schliesslich geht es um die Herstellung der angemessenen interpersonalen Beziehung zwischen Sprecher und Hörer. Der Sprecher muss Bezug nehmen auf den normativen Kontext, um damit seine Äusserungen zu rechtfertigen. Allenfalls können Hörer und Sprecher in einem praktischen Diskurs die zugrundeliegende Norm prüfen.

Sofern alle vier Geltungsansprüche erfüllt sind und die Beteiligten reziprok davon ausgehen, dass die Geltungsansprüche zu Recht erhoben wurden, kann das kommunikative Handeln fortgeführt werden. Das Ziel der Verständigung ist das Erreichen eines Einverständnisses, welches auf der gegenseitigen Anerkennung der genannten Geltungsansprüche beruht. Gibt es keine gegenseitige Anerkennung mehr, findet kein kommunikatives Handeln mehr statt. Sprecher und Hörer können auf strategisches Handeln ausweichen, die Kommunikation abbrechen oder aber versuchen, das kommunikative Handeln, mittels der diskursiven Klärung eines oder mehrerer Geltungsansprüche, wieder aufzunehmen. Unter „gemeinsamer Anerkennung“ reziprok erhobener Geltungsansprüche wird Folgendes verstanden: Sprecher und Hörer gehen davon aus, dass sie beide die vier Geltungsansprüche erheben müssen, beide unterstellen einander, dass sie die Geltungsansprüche zu Recht erheben; und haben im Weiteren die gemeinsame Überzeugung, dass die Geltungsansprüche entweder längst eingelöst sind oder aber eingelöst werden können. Wird ein Geltungsanspruch vom Hörer akzeptiert, erkennt er an, dass der Satz des Sprechers grammatikalisch korrekt ist, seine

Aussage wahr, die Absicht des Sprechers wahrhaftig ist und seine Äusserung in Bezug auf den normativen Kontext richtig ist (Habermas, 1995 (1976) S. 355 – 357).

3.6.2 Strategisches Handeln

Jürgen Habermas unterscheidet soziale Handlungen grundsätzlich in zwei Handlungstypen: erfolgsorientiertes und verständigungsorientiertes Handeln. Strategisch ist eine erfolgsorientierte Handlung dann, wenn sie Regeln der rationalen Wahl befolgt und der Grad der Einflussnahme des Sprechers auf die Entscheidungen des Hörers bewertet werden kann (Habermas, 1995, S. 384 – 385). Beim strategischen Handeln gibt es im weiteren zwei Varianten: verdecktes und offen strategisches Handeln. Bei verdeckt strategischem Handeln verhält sich mindestens einer der Beteiligten strategisch, obwohl er vorgibt, verständigungsorientiert zu handeln. Diese Täuschung kann bewusst oder unbewusst sein. Im bewussten Fall sprechen wir von Manipulation: einer der Beteiligten gibt vor, die Voraussetzungen des kommunikativen Handelns zu erfüllen, obwohl er dies absichtlich nicht tut. Im unbewussten Fall, bei der systemisch verzerrten Kommunikation, täuscht mindestens einer der Beteiligten sich selbst darüber, dass er verständigungsorientiert handelt, obwohl er faktisch strategisch handelt (Habermas, 1995 (1977), S. 461 – 462).

Mit einem perlokutionären Akt erzielt der Sprecher einen Effekt beim Hörer. Das perlokutive Ziel des Sprechers geht aus dem manifesten Gehalt der Sprechhandlung nicht hervor, das Ziel kann nur über die Intention des Sprechers erschlossen werden. Wenn ein perlokutionäres Ziel erreicht werden soll, darf der Sprecher es nicht zu erkennen geben. Perlokutionäre Effekte lassen sich als Zustände in der Welt beschreiben, die durch Interventionen in die Welt herbeigeführt werden. Bei einer Täuschung des Hörers, egal ob diese bewusst oder unbewusst erfolgt, handelt es sich ebenfalls um einen perlokutionären Akt. Perlokutionen sind damit explizit dem strategischen Handeln zuzuordnen (Habermas, 1995, S. 389 – 396).

3.6.3 Verständigungsorientiertes Handeln

Kommunikative Handlungen sind verständigungsorientiert, weil die Handlungspläne der Beteiligten nicht über die eigene Erfolgstaktik, sondern über Akte der Verständigung aufeinander abgestimmt werden. Beim kommunikativen Handeln sind die Beteiligten nicht in erster Linie am eigenen Erfolg orientiert, sondern sie verfolgen die eigenen Ziele unter der Bedingung, dass sie ihre eigenen Handlungspläne auf der Grundlage gemeinsamer Situationsdefinitionen aufeinander abstimmen können. Aus diesem Grund ist das Aushandeln von Situationsdefinitionen ein wichtiger Bestandteil der Interpretationsleistungen, die für die kommunikativen Handlungen erforderlich sind (Habermas, 1995, S. 384 – 385). Kommunikativ handelnde Sprecher dürfen auch am eigenen Erfolg orientiert sein, jedoch erreichen sie diesen ausschliesslich über gelungene

Verständigung. Die Verständigung ist damit die Grundlage für die Koordinierung ihrer Handlungen (Habermas, 1995 (1977), S. 461).

Bei einem illokutiven Sprechakt versucht der Sprecher, eine interpersonale Beziehung zum Gegenüber herzustellen. Dabei muss sich der Sprecher auf die soziale Welt beziehen, das Ziel der Kommunikation bleibt die Verständigung über den Geltungsanspruch der Richtigkeit, nämlich, wie die interpersonale Beziehung zwischen Sprecher und Hörer auszusehen hat und an welchen Normen und Rollen sie sich orientiert (Habermas, 1995 (1976), S. 407).

Eine illokutive Kraft entwickelt ein Sprechakt dann, wenn der Hörer nicht nur die Bedeutung des Gesagten des Sprechers versteht, sondern auch die vom Sprecher beabsichtigte Beziehung tatsächlich eingeht. Da sich illokutive Sprachakte ausschliesslich auf kommunikatives Handeln beschränken, ist der illokutive Sprechakt nur dann annehmbar, wenn der Sprecher ein ernstgemeintes Angebot nicht nur vorspielt, sondern aufrichtig macht. Dafür erfordert es ein spezifisches Engagement vom Sprecher. Der Hörer muss sich auf den Sprecher verlassen können – demnach muss der Sprecher zu erkennen geben, dass er in bestimmten Situationen bestimmte Handlungskonsequenzen ziehen wird. Das Sprecherengagement muss also zweierlei Dinge erfüllen: sowohl der Inhalt des Engagements als auch die Aufrichtigkeit des Sprechers muss klar sein. Ob sich der Sprecher zu den Handlungskonsequenzen verpflichten lässt, kann der Hörer nur erproben, indem er selbst Geltungsansprüche erhebt und schliesslich jene des Sprechers anerkennet. Die illokutive Kraft entwickelt sich dann, wenn der Hörer in der kommunikativen Situation darauf vertraut, dass der Sprecher später den sprechhandlungstypischen Verpflichtungen nachkommen wird (Habermas, 1995 (1976), S. 428 – 436).

In diesem Sinne haben Illokutionen einen explizit sozialen Bezug, denn illokutive Erfolge werden nur auf interpersonaler Ebene erzielt, währenddem sich die Beteiligten über etwas in der Welt verständigen. Wenn alle Beteiligten illokutionäre Ziele und nur solche verfolgen, zählen diese zum verständigungsorientiertem Handeln (Habermas, 1995, S. 394 – 396).

3.6.4 Reine Typen sprachlich vermittelter Interaktionen

Die nachfolgende Darstellung liefert eine Übersicht über die von Jürgen Habermas ausgearbeiteten Typen der sprachlich vermittelten Interaktionen:

Formal- pragmatische Merkmale Handlungs- typen	Sprachfunktionen	Handlungs- orientierungen	Grundeinstellungen	Geltungsansprüche
strategisches Handeln	Beeinflussung des Gegenspielers	erfolgsorientiert	objektivierend	(Wirksamkeit)
Konversation	Darstellung von Sachverhalten	verständigungsorientiert	objektivierend	Wahrheit
normenreguliertes Handeln	Herstellung interpersonaler Beziehungen	verständigungsorientiert	normenkonform	Richtigkeit
dramaturgisches Handeln	Selbstrepräsentation	verständigungsorientiert	expressiv	Wahrhaftigkeit

Tabelle 3: Reine Typen sprachlich vermittelter Interaktion (Habermas, 1995, S. 439)

3.7 Sprache und Unbewusstes

Die vorangehenden Kapitel verdeutlichen, dass Bewusstsein bzw. die Bewusstwerdung der eigenen Erfahrungen eine wichtige Voraussetzung für eine gelingende Kommunikation darstellt. Wie wird diese Bewusstwerdung der eigenen Erfahrungen erreicht und wie lässt sich dies anhand der Sprache erkennen? Welche Rolle spielen dabei die vom Individuum internalisierten Normen? Diesen Fragen geht Alfred Lorenzer in „Sprachspiel und Interaktionsformen“ (1977) nach.

3.7.1 Sprachspiel

Der Begriff „Sprachspiel“ richtet sich nicht nach dem Wort für einen Gegenstand, vielmehr wird der Bezug zum Gegenstand, in seiner Verwendung in der Umgangssprache, in den Mittelpunkt gestellt. Dieser Bezug bedeutet, dass Sprachspiele immer in einem sozialen und biologischen Kontext entstehen und durch einen solchen begrenzt werden. Gleichzeitig hält es Ludwig Wittgenstein für möglich, dass mittels Sprachspielen ontologische Aussagen gemacht werden können. Demnach unterliegen Sprachspiele einem Doppelaspekt, einerseits der Determiniertheit des sozialen und biologischen Kontextes, und andererseits der Freiheit bei sprachlichen Formulierungen bzw. Handlungen. Der soziale und biologische Kontext wird präziser als einerseits die biologisch bedingte Disposition eines Individuums und andererseits als die soziokulturell angeeigneten Erfahrungen, Normen und Rollen beschrieben (1960, S. 7 – 432).

Dabei wird die These vertreten, dass es das Sprachspielmodell von Ludwig Wittgenstein erlaubt, zwischen den subjektiven Strukturen des Individuums und den objektiven Strukturen der Gesellschaft zu vermitteln. Somit wird das Sprachspielmodell als Resultat der Konstitution der Struktur des Verhältnisses von Individuum und Gesellschaft angesehen. Damit betont Alfred Lorenzer den gesellschaftlichen Aspekt stärker, als es Ludwig Wittgensteins ursprüngliches Sprachspielmodell tat (Lorenzer, 1977 S. 32 – 36).

Das Sprachspielmodell taugt als Begriff für die Struktur des Individuums und umfasst damit die Grundelemente von Sprache und Handeln, die sich in Interaktionen niederschlagen. Das Individuum sei damit ein Produkt des Sozialisationsprozesses, seine Interaktion ist damit eine Synthese aus Natur und Gesellschaft. Zudem bildet das Sprachspielmodell eine Folie, auf welcher das „Bewusste“ in Interaktionen dargestellt werden kann (Lorenzer, 1977, S. 34 – 35).

Bei sprachanalytischem Vorgehen geht es um die Klärung zweier Verhältnisse: jenem von Sprachzeichen und Wirklichkeit und jenem zum Unbewussten. Dabei ist mit „Wirklichkeit“ die „innere Wirklichkeit“ des Individuums gemeint. In der „inneren Wirklichkeit“ des Individuums werden Ereignisse und Erlebnisse der Realität über Repräsentanzen mit den Sprachzeichen verbunden. Die Repräsentanzen befinden sich damit in der „inneren Welt“ des Individuums und sind somit mit der Lebensgeschichte des Individuums verknüpft. Damit sind die Repräsentanten das Resultat einer praktisch-dialektischen Auseinandersetzung mit der Realität. Unter „Unbewusstem“ werden zum einen Verdrängtes, zum anderen aber auch sprachlich exkommunizierte Erlebnisinhalte verstanden. Die exkommunizierten Erlebnisinhalte werden damit als Resultat von Bildungsprozessen einer bestimmten Gesellschaft und deren Zeitgeist verstanden. Das Unbewusste hat damit einen klaren Bezug zu sozialen Prozessen, wie auch zur Natur. Somit ist das Unbewusste gleichsam ein Resultat innerer Natur und gesellschaftlicher Bildungsprozesse (Lorenzer, 1977, S. 38 – 40).

3.7.2 Symbol

Alfred Lorenzer bezeichnet die Verbindung zwischen Interaktionsformen und Sprachzeichen als Symbole. Symbole werden mit anderen geteilt, durch gemeinsame Symbole wird Verständigung erst möglich (1977, S. 39 – 47). Ihren Ursprung haben Symbole im Unbewussten. Unter bestimmten Umständen werden sie vom Unbewussten freigegeben, was dem Individuum wiederum ermöglicht, sie aufzunehmen und zu verarbeiten. Die Symbolbildung selbst findet damit durch das Bewusstsein des Individuums, während des Sozialisierungsprozesses, statt. Symbole sind Repräsentanzen und damit Produkte eines Symbolbildungsprozesses. Zudem sind Repräsentanzen Elemente der Besetzungsvorgänge, die das Individuum in der „inneren Welt“ vornimmt, indem es Triebe besetzt (Lorenzer, 1973, S. 110 – 113).

Symbole sind unabhängig vom szenischen Arrangement und können deswegen auch in anderen szenischen Arrangements vergegenwärtigt werden. Dadurch dienen Symbole dem Individuum als Vermittlungsinstrumente im Affekt. Ein Symbol ist identisch mit dem realen Objekt, kann aber zeitgleich davon differenziert werden. Die Möglichkeit der Differenzierung erlaubt es, dass die Triebdynamik von der szenischen Anwesenheit des Objektes abgelöst werden kann. Dadurch kann das Individuum in der Phantasie eine Situation durchspielen, bevor es die tatsächliche Handlung vollzieht. Zusätzlich bringen Symbole einen Verzögerungsfaktor mit sich, dieser erlaubt es dem Individuum, sich von Zwangshandlungen zu distanzieren (Lorenzer, 1973, S. 115).

Dabei gilt es zwischen bewussten und unbewussten Repräsentanzen zu unterscheiden. Bewusste Repräsentanzen haben den Charakter von Symbolen, die unbewussten Repräsentanzen sind Klischees (Lorenzer, 1973, S. 113).

3.7.3 Desymbolisierung und Resymbolisierung

Wird die Verbindung von Interaktionsform und Sprachzeichen gekappt, wird ein Symbol desymbolisiert. Dadurch passt die Interaktionsform nicht mehr zum Symbol, woraus eine Desymbolisierung resultiert. Daraus entsteht unbewusstes Verhalten. Dabei kommt es beim Individuum zu einem Bedeutungsverlust, von der Sprache aus betrachtet wird das Verhalten irrational, vom Verhalten aus betrachtet bekommt das Verhalten eine falsche Bedeutung. In der Folge sind verschiedene „Steigerungen“ der Desymbolisierung möglich, wie beispielsweise das Klischee (Lorenzer, 1977, S. 52 – 54).

Passt ein Symbol aus dem Sozialisierungsprozesses des Individuums nun nicht in einen neuen sozialen Kontext, muss das Individuum eine Anpassungsleistung vornehmen. Dabei müssen die Erfahrungen aus dem „ursprünglichen“ sozialen Kontext im neuen sozialen Kontext gültig symbolisiert werden. Gelingt dies nicht, kommt es zu einer Desymbolisierung und möglicherweise weiter zu einer Klischeebildung. Kann der ursprüngliche soziale Kontext eingeführt werden, lassen sich Desymbolisierungen zum Teil rückgängig machen, da die irrationalen Verhaltensweisen wieder mit den Handlungsentwürfen des Individuums verbunden werden können. In diesem Fall kann von einer Resymbolisierung gesprochen werden (Vogel, 2007, S. 30).

3.7.4 Klischee

Klischees sind unbewusste Repräsentanzen, daher stammen sie von den bewussten Repräsentanzen, den Symbolen, ab. Im Sozialisierungsprozess werden Klischees jedoch mittels Verdrängung exkommuniziert, sprich sie sind aus Sprache und Handlungen ausgeschlossen. Repräsentanzen konstituieren sich niemals nur in einem einfachen Symbol, sondern immer aus einem Gefüge, sprich einer Sammlung von Symbolen. Klischeebildung lässt sich damit auf bestimmte Szenen, sogenannte Originalfälle, zurückführen, in welchen

die Symbole desymbolisiert wurden. Dementsprechend können Klischees nur in einem bestimmten szenischen Arrangement aufgelöst werden, wobei es keine Rolle spielt, ob dieses in der Realität geschieht oder in der Phantasie. Im Gegensatz zum Symbol ist beim Klischee die Unterscheidung von „Objekt“ und „Symbol“ nicht möglich. Dadurch setzen sich klischeebezogene Impulse ohne Verzögerung und ohne Verbindung zum Symbolgefüge durch, ohne dass es dem Individuum bewusst ist. Dieser Vorgang führt schliesslich zu unreflektierten Zwangshandlungen. Klischeebezogene Treibabläufe sind starr festgelegt und stark an ihren szenischen Auslösereiz gebunden, wodurch ein Wiederholungszwang entsteht. Im Weiteren ist Klischierung irreversibel, wird der Originalvorfall nicht umgedeutet, wird dem Individuum die flexible Anpassungsfähigkeit genommen. Eine Desymbolisierung durch Verdrängung führt damit zur Klischeebildung (Lorenzer, 1973, S. 113 – 118).

3.8 Konkretisierte Fragestellung

Die Auseinandersetzung mit der theoretischen Verortung der Master-Thesis zeigte, dass mit Organisationsstrukturen keine direkte Förderung von emanzipatorischen Prozessen erreicht werden kann. Dies, weil emanzipatorische Prozesse in der Kultur der Institution stattfinden, da sie in Gruppen in der Kommunikation, unter anderem anhand der internalisierten Werte und Normen der Individuen, entstehen. Aus diesem Grund erscheint die Frage nach dem Einfluss der Organisationsstruktur auf die emanzipatorischen Prozesse passender, da Struktur und Kultur reziprok aufeinander bezogen sind. Gleichzeitig erscheint eine Ergänzung der Fragestellung in Bezug auf die Institution sinnvoll, da in der Kultur der Institution emanzipatorische Prozesse beobachtet werden können. Im Weiteren ermöglicht der Blick auf den Kulturaspekt des Sozialdienstes, Aussagen über die internalisierten Werte und Normen der dort tätigen Individuen treffen zu können, was wiederum relevant für emanzipatorische Prozesse zu sein scheint.

Vor diesem Hintergrund wird die in Kapitel 1.3 vorgestellte vorläufige Fragestellung folgendermassen korrigiert und erweitert:

Wie beeinflussen Organisationsstruktur und Institutionskultur emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Sozialen Arbeit?

4 Methodisches Vorgehen

Unter „qualitativer Forschung“ wird in der vorliegenden Master-Thesis gemäss Erich Graf die „sinnverstehende, interpretative und wissenschaftliche Verfahrensweise bei der Erhebung und Aufbereitung sozial relevanter Daten“ verstanden (2010, S.153 – 154). Demzufolge wird in den untenstehenden Unterkapiteln zunächst Grundsätzliches zum Forschungssetting dargelegt, welches die Forschung der Master-Thesis strukturierte. Im Anschluss daran werden die Erhebung, Aufbereitung und Auswertung der für die Forschungsfrage *„Wie beeinflussen Organisationsstruktur und Institutionskultur emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Sozialen Arbeit?“* relevanten Daten vorgestellt.

4.1 Forschungssetting

Theorie und Methode stehen im Forschungssetting in einem diskursiven Zusammenhang. Der Forschungsprozess selbst ist nicht linear und in dessen Zentrum steht der Moment der Wahrnehmung des Forschenden. Im Weiteren ist das Konzept der Implikation ernst zu nehmen. Demnach ist die Forscherin bzw. der Forscher immer „verwickelt“ mit der Thematik, die sie bzw. er erforschen will. Diese Implikationen können als Störungen und Irritationen im Forschungsprozess auftauchen. Mit diesen Störungen kann verschiedentlich umgegangen werden. Wehrt die Forscherin bzw. der Forscher diese ab, bleiben sie in der Latenz und können den Forschungsprozess blockieren. Deckt man sie in der Reflexion auf, ermöglichen sie dem Forschenden neue Erkenntnisse, die für den gelingenden Forschungsprozess zuträglich sind (E. Graf, 2010, S. 35 – 38).

Hierbei stehen auch Angst und Methoden(wahl) in einem Zusammenhang. Die Forschungsmethodologie kann der Forscherin bzw. dem Forscher immer auch als Angstabwehr dienen (E. Graf, 2010, S. 47). „Angst“ ist hier als Antagonist der Neugier zu verstehen, denn das „Neue“ bringt das bisher Erlernte möglicherweise durcheinander und somit die Gefahr mit sich, dass das „Alte“, „Eigene“ neu bewertet oder entwertet werden muss (E. Graf, 2010, S. 71 – 72). Angstabwehr äussert sich beispielsweise in Momenten der Gegenübertragung (E. Graf, 2010, S. 48). Mit „Gegenübertragung“ ist die unbewusste Reaktion des Forschenden auf das Forschungsobjekt, und zwar im Hinblick auf dessen Erfahrung, durch die Forscherin bzw. des Forschers, in ihrer eigenen Übertragung gemeint. Die „Übertragung“ ist ein unbewusstes psychisches Geschehen, in welchem es um einen Wunsch geht. Gegenübertragungsreaktionen können an Störungen und Irritationen im Forschungsprozess entdeckt werden, und können in der Reflexion aufgelöst werden (E. Graf, 2010, S. 47 – 54).

Durch das Forschungssetting entsteht eine Trennung zwischen Objekt und Forscherin bzw. Forscher. Diese Trennung ermöglicht es dem Forschenden Distanz zum Forschungsobjekt zu gewinnen. Erst durch diese Distanzierung wird im Anschluss die Analyse möglich (E. Graf, 2010, S. 55 – 57).

Je nach gewähltem Forschungsvorgehen bei der Datenerhebung kann sich die Trennung zwischen Objekt und Forscherin bzw. Forscher verschieben. Ein Forschungsvorgehen, welches dem Objekt eine bewusste Wahl ermöglicht, gehört dazu. Die sich verschiebende Trennung zwischen Objekt und Forschendem hat zur Folge, dass die Forscherin bzw. der Forscher Daten über das Forschungsobjekt, wie auch zur eigenen Rolle und Person, erheben kann (E. Graf, 2010, S. 55 – 62).

Um die Wichtigkeit und Notwendigkeit der Reflexion nochmals zu verdeutlichen, wird darauf hingewiesen, dass Forschung selbst immer in der Interaktion von zwei Kontexten, dem Forschungskontext und dem Kontext der Forschung, geschieht. Im Forschungskontext findet sich alles, was die Forscherin bzw. der Forscher untersuchen will. Damit sind der Forschungsgegenstand und das Forschungsobjekt gemeint. Alles was die Forschung ermöglicht, findet sich im Kontext der Forschung. Beispiele hierfür sind die Theorien, Methoden, Forschungsfrage, aber auch die Rolle der Forscherin bzw. des Forschers und die damit verbundenen Abwehrmechanismen. Zwischen beiden Kontexten kann es Gegenübertragungsreaktionen geben. Bei der Erkenntnisschwelle (auch Nulllinie der Forschung genannt) der Forscherin bzw. des Forschers, die sich zwischen beiden Kontexten befindet, ist darum der Umgang mit der Gegenübertragung zentral. Beide Kontexte formulieren Verhaltenserwartungen an die Rolle des Forschenden, die Spannungen erzeugen. Diese Spannungen gilt es auszuhalten (E. Graf, 2010, S. 80 – 84). Die nachfolgende Abbildung verdeutlicht die soeben dargelegte Kontextinteraktion:

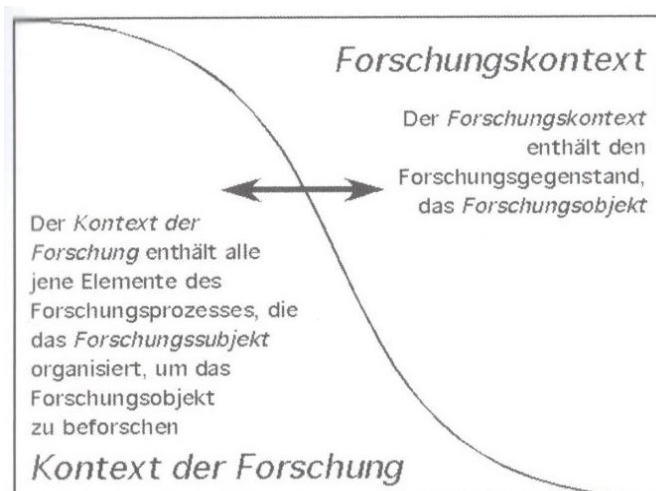


Abbildung 3: Kontextinteraktion (E. Graf, 2010, S. 83)

4.2 Datenerhebung

Da die Schreibende selbst neben dem Masterstudium im Sozialdienst tätig ist, ist sie somit gleichzeitig Teil des Kontextes der Forschung und des Forschungskontextes. Diesem Umstand sollte in einem entsprechenden Forschungssetting Raum gegeben werden, was wiederum für die Teilnehmende Beobachtung sprach, da bei der teilnehmenden Beobachtung ebenfalls Daten zur Rolle und Person der Forscherin erhoben werden. Im Rahmen der Supervision wie auch den Gesprächen mit der Fachbegleitung konnte die Schreibende Momente der Gegenübertragung erkennen und bearbeiten, was einen zusätzlichen Erkenntnisgewinn für die Analyse der vorliegenden Master-Thesis darstellte (vgl. Kapitel 4.1). Ausserdem erschien die Teilnehmende Beobachtung geeignet, da in Kapitel 3 der vorliegenden Master-Thesis aufgezeigt werden konnte, dass Normen einerseits zur Strukturhaltung beitragen und andererseits Spuren in Individuen und Gruppen hinterlassen. Diese Spuren sind indirekt an den spontanen Verhaltensweisen der Individuen und in deren Interaktionen beobachtbar, was für eine Erhebungsmethode spricht, bei welcher die Wahrnehmung der Forscherin zentral ist und bei welcher die Forscherin selbst in der Situation anwesend ist (vgl. Kapitel 4.1).

Für das Sampling wurden per E-Mail die Sozialdienstleitenden von vierzehn Sozialdiensten im Kanton Bern angeschrieben, die über den Fachbereich „Sozialhilfe“ verfügen. Das Ziel war, einen Sozialdienst mit dem Fachbereich „Sozialhilfe“ für die Forschung zu gewinnen. Es wurden nur Sozialdienste im Kanton Bern angeschrieben, da in der vorliegenden Master-Thesis das kantonale Sozialhilfegesetz des Kantons Bern vorgestellt wurde (vgl. Kapitel 1.2).

Forschung ist immer mit Angst und Neugier verbunden, für die Forscherin, wie auch für die Forschungsobjekte. Um die Angst beim Forschungsobjekt abzumildern, wurden ausschliesslich Sozialdienste im Kanton Bern angeschrieben, da die Schreibende in dieser Region in derselben Praxis tätig ist (vgl. Kapitel 4.1).

Es wurde nur ein Sozialdienst ausgewählt, da sich das Forschungsinteresse der Schreibenden auf eben jene Institution des zu untersuchenden Sozialdienstes bezog. In Kapitel 3.5 der vorliegenden Master-Thesis wurde dargelegt, dass Individuen Teil einer sozialen Figuration sind und damit interdependent. Zudem orientieren sich die dort tätigen Individuen in ihren Handlungen an den geltenden Normen eben jener Institution. Somit wollte die Forscherin feststellen, wie sich die einzelnen Sozialarbeitenden zu ihrer „Gruppe“ bzw. ihrem Team verhalten und ob Aussagen über die dort geltenden Normen der Institution des Sozialdienstes getroffen werden können.

In Bezug auf die Sozialarbeitenden und die Klientel wurden keine bzw. sehr wenige Einschränkungen gegeben, da die Schreibende wollte, dass bei der Trennung zwischen Objekt und Forscherin dem Forschungsobjekt, sprich den Probanden, eine bewusste Wahl

gelassen wird (vgl. Kapitel 4.1). Diese bewusste Wahl ermöglichte es der Forschenden einerseits, weitere Daten zur eigenen Rolle und Person zu erheben, andererseits ermöglichte dieses Setting den Probanden bereits innerhalb der Forschung emanzipatorische Prozesse in Form von selbständigen Entscheidungen der Forschungsobjekte.

Betreffend der Klientel definierte die Schreibende als einzige Voraussetzung, dass diese seit mindestens einem Jahr bei der gleichen Sozialarbeiterin bzw. dem gleichen Sozialarbeiter sein müssten. Dies aus folgendem Grund: Zentral war für die Schreibende der Grad der diskursiven Sättigung (vgl. Kapitel 3.5.3). In diesem Zusammenhang ist insbesondere der Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit (vgl. Kapitel 4.6.3) von Bedeutung. Vertrauen kann nur über die Bewährung auf Zeit eingelöst werden, weswegen die Schreibende entschied, dass die Beziehung zwischen Klientel und Sozialarbeitenden seit mindestens einem Jahr bestehen sollte. Aufgrund dieser Beziehungsdauer ging die Schreibende davon aus, dass beurteilt werden konnte, ob grundsätzlich der Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit eingelöst werden konnte oder nicht.

Für die vorliegende Master-Thesis wurden schliesslich Forschungsdaten anhand von drei Fällen erhoben. Bei Fall 1 und 2 bestehen die Forschungsdaten aus Gedächtnisprotokollen der Gespräche zwischen der Schreibenden und den Sozialarbeitenden, die vor und nach den Beratungsgesprächen stattfanden. Die Schreibende nahm an den Beratungsgesprächen zwischen Klientel und Sozialarbeitenden selbst als Beobachterin teil und transkribierte die Beratungsgespräche im Anschluss. Bei Fall 3 bestehen die Forschungsdaten aus Gedächtnisprotokollen der Telefonate und Begegnungen der Schreibenden mit dem sozialen Ort der Forschung. Ein Beratungsgespräch mit teilnehmender Beobachtung konnte in Fall 3 nicht erhoben werden.

4.3 Datenaufbereitung

Durch die Teilnehmende Beobachtung ist die Schreibende in ihrer Rolle als Forschende in das Geschehen der Datenerhebung verstärkt involviert. Dies erfordert, dass die Reflexion der Rolle als Forscherin und der Gegenübertragungsreaktion institutionalisiert wird. Aus diesem Grund soll die Reflexion im Rahmen der Gespräche mit der Fachbegleitung, anderen Forscherinnen und in der Supervision Platz haben. Grundlage dafür liefert das Forschungstagebuch der Schreibenden, dieses führt die Schreibende seit Beginn der Auseinandersetzung mit der Disposition für die vorliegende Master-Thesis.

Die Daten der Teilnehmenden Beobachtung werden anhand der Erinnerung der Schreibenden in Gedächtnisprotokollen verschriftet. Inhalt eines solchen Gedächtnisprotokolls sind die Gespräche zwischen der Forscherin und der

Sozialarbeitenden vor und nach dem zu erhebenden Beratungsgespräch, sowie die Telefonate und Begegnungen am sozialen Ort der Forschung.

Die Beratungsgespräche selbst wurden mit einem Audio-Aufnahmegerät aufgenommen. Vor der eigentlichen Aufnahme wurden die Probanden nochmals kurz über den Forschungsgegenstand aufgeklärt, wobei der Forscherin Rückfragen gestellt werden konnten. Die Sozialarbeitenden, wie auch die Klientel, unterzeichneten darauf eine Einverständniserklärung zur Audioaufnahme. Die Audioaufnahme wurde im Anschluss mit der Transkriptionssoftware f4 abgetippt. Dazu wurden die Transkriptionsregeln nach Bohnsack und Przyborski (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S. 160ff.) verwendet. Dies aus folgenden Gründen: Die Schreibende hat im Bachelor- sowie Masterstudium in der Sozialen Arbeit bereits Erfahrung mit den genannten Transkriptionsregeln gemacht. Dabei haben sich diese Transkriptionsregeln als äusserst genau und gleichzeitig als gut handhabbar erwiesen, sei dies für die Transkription selbst, als auch später für die Analyse.

4.4 Datenauswertung

Wie bereits mehrfach erwähnt, hinterlassen Normen bzw. Organisationsstrukturen Spuren bei den Individuen. Da diese Spuren nicht direkt beobachtbar sind, sondern nur indirekt an den Verhaltensweisen und in der Interaktion zwischen zwei Individuen ablesbar sind, geht die Forscherin davon aus, dass dieser Prozess ein unbewusster Psychismus ist. Für die Auswertung aller Daten muss deshalb ein Ansatz gewählt werden, welcher die Spuren der unbewussten Prozesse in der vertieften Analyse sichtbar macht. Alfred Lorenzer hat in „Sprachspiel und Interaktionsformen“ (1977) einen Theorieansatz entwickelt, um Manifestationen unbewusster Prozesse anhand der Sprache aufzeigen zu können. Christian Vogel hat diesen Theorieansatz in Fallanalyse und Falldarstellung (2012) für die Soziale Arbeit weiterentwickelt und liefert damit ein praktisches Verfahren zur Fallanalyse, welches im nachfolgenden Kapitel vorgestellt wird.

Weiter soll die Auswertung Auskunft darüber geben, ob die Kommunikation zwischen Sozialarbeitenden und Klientel, wie in Kapitel 3 dargelegt wurde, „gelungen“ ist, weil gelungene Kommunikation Emanzipation ermöglicht. Die Geltungsansprüche von Jürgen Habermas (1995) sowie der gesättigte Diskurs von Martin Graf (1996) liefern hier weitere Analyseinstrumente.

4.4.1 Praktisches Verfahren zur Fallanalyse und Intervention

Das praktische Verfahren von Christian Vogel setzt sich aus den beiden Polen „Fallanalyse“ und „Intervention“ zusammen. Die Fallanalyse bezeichnet dabei den Prozess des Nachdenkens und der Bewusstseinsbildung. Dabei orientiert sich die Fallanalyse an der theoretischen Erkenntnis, denn durch die Analyse soll die Realität möglichst genau abgebildet werden. Die Intervention umfasst den Prozess des Handelns, sprich den

Interaktionen in der Sozialen Arbeit. Dabei beschäftigt sich die Intervention damit, wie die Handlungen der Sozialen Arbeit gelingen können. Das Verhältnis von Fallanalyse und Intervention ist zirkulär, da die bereits vergangenen Interaktionen der Sozialen Arbeit zum Gegenstand der Analyse werden und umgekehrt die Ergebnisse der Analyse wiederum die neue Interaktion beeinflussen (2012, S. 166 – 167).

Im Folgenden schlägt Christian Vogel acht Prozessschritte für die Fallanalyse vor, diese sind: Falldarstellung, Emergenten, Interpunktionen, Differenzierung der Interpunktionsstypen, Vorantreiben der Analyse, Rationalisierung des Kontextes des Falles, Spannungspotentiale und spannungsfreie Zonen und Strategien der Intervention (2012, S. 166 – 167).

4.4.1.1 Falldarstellung

Als Material für die Fallanalyse eignen sich Falldarstellungen in unterschiedlichsten Formen, dies können Gedächtnisprotokolle, Interviews oder auch Transkripte von Gesprächen sein. Es ist von Vorteil, wenn die Falldarstellungen für die Analyse einem bestimmten Grad von Institutionalisierung der Sozialen Arbeit unterliegen (Vogel, 2012, S. 167 – 168).

4.4.1.2 Emergenten

Den Ausgangspunkt für die Analyse bilden Emergenten im Material. Emergenten tauchen in Form von Irritationen bei der Forscherin bzw. dem Forscher auf. Emergenten können Auslassungen sein, Unstimmigkeiten, ungewöhnliche Genauigkeiten, unerwartete Details oder auch Gefühle wie Ärger, Mitleid, Sympathie oder Ablehnung, die das Material bei der Forscherin bzw. dem Forscher auslöst. Dabei ist essenziell, dass die Emergenten einer spezifischen Textpassage zugeordnet werden können, bei welcher sie aufgetaucht sind (Vogel, 2012, S. 168).

4.4.1.3 Interpunktionen

In einem dritten Schritt werden die Emergenten und die damit verbundenen Textstellen im Material zum Gegenstand der Analyse gemacht. Dabei kommt die Interpunktion zum Zug, diese wird als „Grenzziehung“ und zugleich als „Miteinander-in-Beziehung-Setzen“ verstanden. Mit der Interpunktion werden zwei Kontexte unterschieden, jener des Fallkontexts und des Kontext des Falles, analog des Modells des Forschungskontextes und des Kontexts der Forschung von Erich Graf (vgl. Kapitel 4.1).

Zum Fallkontext gehört all das im Material, was zum Forschungsgegenstand, und damit zum Fall selbst, zählt. Zum Kontext des Falls gehört alles, was nicht zum Fall selbst gehört und der Forscherin bzw. dem Forscher erlaubt, den „Fall“ als solchen wahrzunehmen (Vogel, 2012, S. 169 – 170).

4.4.1.4 Differenzierung der Interpunktionsstypen

In Bezug auf die Erschließung des Fallkontexts ist die Frage: „Was ist der Fall?“ handlungsleitend. Dabei kann zwischen drei Ebenen unterschieden werden, nämlich a) Was liegt vor? b) Was ist zu tun? und c) Mit wem habe ich es zu tun? Jede dieser drei Fragen bildet eine neue Kontextinterpunktion und beleuchtet damit einen spezifischen Aspekt des Kontextes des Falles (Vogel, 2012, S. 171).

Damit durch die Antworten der oben genannten Fragen der Kontext des Falles weiter erschlossen werden kann, müssen anhand der Falldarstellung sowie des vorhandenen Wissens der Forscherin bzw. des Forschers Annahmen über den Kontext des Falles getroffen werden. Diese Annahmen lassen sich in drei Kategorien unterteilen, nämlich a) Annahmen über den objektiven Sachverhalt b) Annahmen über geltende Normen und c) Annahmen über innerpsychische, subjektive Gehalte (Vogel, 2012, S. 172 – 173).

Schliesslich können durch die dargestellten Zwischenschritte drei Typen von Kontextinterpunktionsarten unterschieden werden, die auf die genannten Annahmen zurückzuführen sind. Die drei Kontextinterpunktionsarten orientieren sich an den Geltungsansprüchen von Jürgen Habermas (vgl. Kapitel 3.6.1) und sind die folgenden: a) Theoretische Interpunktion (verweist auf Annahmen in der objektiven Welt der Sachverhalte), b) praktische Interpunktion (verweist auf Annahmen der sozialen Welt der Normen), c) expressive Interpunktion (verweist auf Annahmen der subjektiven Welt der Psyche wie Gefühle, Absichten usw. (Vogel, 2012, S. 173).

4.4.1.5 Vorantreiben der Analyse

Bei der Analyse des ersten Emergenten werden weitere Informationen aus dem Forschungsmaterial hinzugezogen, damit sich die Forscherin bzw. der Forscher ein klareres Bild des Kontextes machen kann (vgl. Prozessschritt 2 und 3). Dadurch ergeben sich neue Emergenten, welche wiederum so zu behandeln sind wie die ersten Emergenten. Es müssen also Interpunktionsarten gesetzt werden sowie die Implikationen im Fallkontext und Kontext des Falles differenziert werden. Die Analyse muss solange vorangetrieben werden, bis das Forschungsmaterial nichts Neues mehr ergibt (Vogel, 2012, S. 174).

4.4.1.6 Rationalisierung des Kontextes des Falles

Das Interesse dieses Prozessschrittes liegt beim Kontext des Falles. Dabei soll das im Kontext verfügbare Wissen sichtbar gemacht werden. Dafür müssen die zur Verfügung stehenden theoretischen Konzepte im Kontext des Falles zum Vorschein gebracht werden – dieser Vorgang wird als „Rationalisierung des Kontextes des Falles“ bezeichnet. Der Vergleich mit dem theoretischen Wissen ermöglicht nun neue Implikationen im Fallkontext und im Kontext des Falles (Vogel, 2012, S. 174 – 176).

4.4.1.7 Spannungspotentiale und spannungsfreie Zonen

Selbst nach der Rationalisierung des Kontextes des Falles gibt es Implikationen, die sich widersprechen, sei es, weil sie einander ausschliessen, oder weil Informationen fehlen. Diese Widersprüchlichkeiten werden als Spannungspotentiale bezeichnet. Es kann zwischen drei verschiedenen Spannungspotentialen unterschieden werden, nämlich zwischen jenen a) innerhalb des Kontextes des Falles b) innerhalb des Fallkontextes und c) zwischen den beiden Kontexten. Divergenzen zwischen verschiedenen Geltungsansprüchen oder innerhalb eines Geltungsanspruches können Spannungspotentiale auslösen. Um diesen auf den Grund gehen zu können, müssen die Zusammenhänge zwischen den Interpunktionstypen eruiert werden. Zugleich können spannungsfreie Zonen bestimmt werden, wenn konsistente Sichtweisen innerhalb der Kontexte bzw. zwischen den Kontexten festgestellt werden. Dabei lässt sich oftmals eine Spannungsübertragung zwischen den sozialen Kontexten sowie der sozialen und psychischen Welt feststellen. Damit eruiert werden kann, wie die Spannungspotentiale miteinander verbunden sind, gilt es die Spannungspotentiale nach inhaltlichen Kriterien zu gruppieren (Vogel, 2012, 176 – 177).

4.4.1.8 Strategien der Intervention

Die Grundlage für die Intervention bildet die Fallanalyse. Die Intervention selbst orientiert sich an der Erreichung eines Ziels. Ob die Ziele der Sozialen Arbeit erreicht wurden, lässt sich anhand des Grades des gesättigten Diskurses (vgl. Kapitel 3.5.3) ablesen. Eine Erhöhung der diskursiven Sättigung lässt sich mittels drei verschiedenen Interventionstypen erreichen, nämlich der a) Anamnese, b) Diagnose und c) Behandlung. Der Begriff der Anamnese bedeutet in diesem Zusammenhang das „Sich-Wieder-Erinnern“, demnach müssen die Sozialarbeitenden die kommunikative Situation so öffnen, dass sich die Klientel traut, jene Erfahrungen einzubringen, die ansonsten keinen Platz hätten. Dazu muss Vertrauen zwischen den Sozialarbeitenden und der Klientel aufgebaut werden. In der Bewährung auf Zeit lässt sich feststellen, ob der Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit eingelöst werden könnte (vgl. Kapitel 3.6.1). Bei der Diagnose geht es darum, Sachverhalte zu klären und nach Möglichkeit eine gemeinsame Problemdefinition herzustellen. Damit orientiert sich die Diagnose am Geltungsanspruch der Wahrheit (vgl. Kapitel 3.6.1).

Bei der Behandlung wird entweder vom Sozialarbeitenden eine soziale Norm durchgesetzt oder es wird mit der Klientel thematisiert, ob diese soziale Norm gerechtfertigt ist oder nicht. Dabei ist zu beachten, dass Normen durch deren Infragestellung zwar ausser Geltung, aber nicht grundsätzlich ausser Kraft gesetzt werden können. Bei der Behandlung geht es also darum zu klären, wer was in welcher Situation tun soll, muss oder darf. Dabei orientiert sich die Behandlung am Geltungsanspruch der Richtigkeit (vgl. Kapitel 3.6.1) (Vogel, 2012, S. 178 – 182).

Der Blick auf die ausgearbeiteten Spannungspotentiale und spannungsfreien Zonen zeigt nun auf, wo die genannten Interventionstypen der Sozialen Arbeit möglich wären. Grundsätzlich können nur Spannungspotentiale zwischen den Kontexten Gegenstand einer Intervention werden. Die spannungsfreien Zonen innerhalb, wie auch zwischen den Kontexten, können als Ressource für das verständigungsorientierte Bearbeiten von Spannungspotentialen genutzt werden (Vogel, 2012, S. 183 – 184).

5 Forschungsergebnisse

Die Fragestellung der Master-Thesis *„Wie beeinflussen Organisationsstruktur und Institutionskultur emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Sozialen Arbeit?“* strukturiert in den nachfolgenden drei Unterkapiteln die Ergebnisse der Analyse der drei Fälle. Dabei wird folgendermassen vorgegangen: In einem ersten Teil werden die Besonderheiten des Kontextes des Falles nach Christian Vogel geschildert (vgl. Kapitel 4.4). In einem zweiten Teil werden die emanzipatorischen Prozesse der Sozialarbeitenden und der Klientel anhand von Gerhard Schwarz und Martin Graf dargelegt (vgl. Kapitel 3.5). Diese emanzipatorischen Prozesse werden punktuell mit der Theorie der Struktur und Kultur nach Hans-Joachim Hoffmann-Nowotny verbunden und mit Teilen des AGIL-Schemas nach Talcott Parsons ergänzt (vgl. Kapitel 3.1 und 3.3). Im dritten und letzten Teil wird der Grad der diskursiven Sättigung der Beratungsgespräche nach Martin Graf (vgl. Kapitel 3.5.3) anhand der Geltungsansprüche von Jürgen Habermas (vgl. Kapitel 3.6.1) eruiert.

5.1 Fall 1

Bei Fall 1 war die Forscherin Frau Zeller bei einem halbstündigen Beratungsgespräch zwischen der Sozialarbeiterin Frau Schumacher und dem Klienten Herrn Aebischer dabei. Die Vor- und Nachbesprechung des Beratungsgesprächs dauerte jeweils etwa eine Viertelstunde und die Forscherin sowie die Sozialarbeiterin Frau Schumacher waren anwesend.

5.1.1 Kontext des Falles

Zunächst fallen die Besonderheiten des Kontextes des Falles auf: Der Sozialdienst, auf welchem die Erhebung gemacht wurde, befindet sich in zwei Gebäuden. Die Sozialarbeiterin Frau Schumacher arbeitet im Nebengebäude, in welchem sich der kleinere Teil des Teams dauerhaft befindet. Die Anmeldung der Klienten läuft ausschliesslich über das Hauptgebäude, wo sich der Empfang und das Sekretariat des Sozialdienstes befinden. Somit muss sich der Klient faktisch zweimal anmelden: Einmal offiziell über das Sekretariat, wenn dies gelingt, kann er zum Nebengebäude laufen und dort nochmals an der Aussentüre klingeln (Zeile 1 bis 24, Gedächtnisprotokoll Fall 1).

Die Sozialarbeiterin und die Forscherin kennen sich aus dem Studium. Die Sozialarbeiterin hat zudem ihre Stelle gekündigt, um eine Stelle in der Forschung wahrnehmen zu können. Dies teilt sie der Schreibenden vor dem Eintreffen des Klienten mit (Zeile 39 bis 42, Gedächtnisprotokoll Fall 1). Aufgrund ihrer eigenen Forschungserfahrung sowie der bevorstehenden Forschungstätigkeit versucht die Sozialarbeiterin die Forscherin bei der Forschung zu unterstützen. So fragt die Sozialarbeiterin vor dem Eintreffen des Klienten die Forscherin: *„Brauchst du noch irgendetwas von mir für die Forschung? Etwas von der Organisation oder so?“* (Zeile 29, Gedächtnisprotokoll Fall 1).

Zudem sorgt sie sich, dass der Klient zu viel redet, wenn sie ihn in diesem Gespräch über ihre Kündigung informiert „[...] *das will ich dann nicht für dich*“ (Zeile 51, Gedächtnisprotokoll Fall 1) bzw., dies würde sie nicht wollen, weil dies nicht gut für die Forschung sein könnte.

Der Klient, Herr Aebischer, arbeitet in einer unbefristeten Arbeitsstelle als Koch in der Kantine des Arbeitsintegrationsprogramms ABC in der Region Bern und generiert dabei ein kleines Lohneinkommen. Er ist etwa sechzig Jahre alt und war früher über viele Jahre selbständig erwerbend, indem er ein eigenes Restaurant führte. Nach dem Konkurs seines Restaurants war Herr Aebischer auf finanzielle Unterstützung angewiesen, weswegen er sich beim Sozialdienst anmelden musste. Herr Aebischer ist seit etwa vier Jahren bei der Sozialarbeiterin Frau Schumacher, sie lädt ihn rund vier Mal im Jahr zu einem Beratungsgespräch ein.

5.1.2 Emanzipatorische Prozesse

Herr Aebischer hat vor dieser Erhebung bereits an einem anderen Forschungsprojekt teilgenommen (Zeile 73, Gedächtnisprotokoll Fall 1).

Gleichzeitig entgegnet Herr Aebischer auf den Dank der Forscherin für seine Teilnahme: *„Kein Problem. Ich sage immer, wenn man schon ein Problem hat, muss man sich nicht noch eins machen. Und wenn man Sozialhilfebezüger ist, hat man schon ein Problem. Und als Sozialhilfebezüger ist man am kürzeren Hebel“* (Zeile 67 bis 72, Gedächtnisprotokoll Fall 1).

Die Absicht zur Forschungsteilnahme von Herr Aebischer ist damit widersprüchlich. Einerseits entscheidet er selbstständig, ob er daran teilnehmen will oder nicht, gleichzeitig verweist er aber auf die Dependenz, in welcher er sich befindet. Als Sozialhilfebezüger fühlt er sich abhängig vom Sozialdienst, was ihm nicht mehr vollständig erlaubt, selbständig entscheiden zu können, sondern nur noch graduell (vgl. Kapitel 3.5.1).

Herr Aebischer ist wichtig, dass er noch in seinem Beruf tätig sein kann. Dies macht er vor dem Beratungsgespräch mit folgendem Wortlaut deutlich: *„Ich arbeite immer noch, auf meinem Beruf“* (Zeile 69, Gedächtnisprotokoll Fall 1). Dass er sich in diesem Bereich seines Lebens autonom fühlt, kommt beispielsweise in der Schilderung von Herrn Aebischer bezüglich der Beziehung zu seinem Chef zum Ausdruck. In den folgenden zwei Textstellen wird dies besonders deutlich: *„Und er hat auch sehr viel auf mich oder u:::nd (.) eh:: (.) ich habe sehr ((holt Luft)) also ich muss sagen ich habe ja sage jetzt mal ein bisschen freie Hand oder“* (Zeile 207 bis 208, Transkript Fall 1). Und (Zeile 210 bis 212, Transkript Fall 1):

Also (.) wenn es gewisse Sachen gibt dann kommt er zu mir=oder wenn er irgendetwas muss haben oder irgend für ein Apéro (.) dann kommt er und dann muss ich zu ihm und dann tue ich das mit ihm durchschauen und dann tue ich ihm auch Vorschläge geben und

Neben der Kantine, die Herr Aebischer im Arbeitsintegrationsprogramm für die anderen dort tätigen Mitarbeiter betreibt, hätte er die Chance gehabt, das neue Bistro zu führen. Aufgrund

der finanziellen Fehlkalkulation des Arbeitsintegrationsprogramms wurde aus der Eröffnung des Bistros jedoch nichts, was Herr Aebischer bedauert. Dies teilt er der Sozialarbeiterin Frau Schumacher gleich zu Beginn des Beratungsgesprächs mit (Zeile 9 bis 11, Transkript Fall 1):

Ehh: (.) das einzige negative was noch ist wir können das Bistro nicht mehr auf tun (.) also das heisst (.) eh: wir werden nicht nach oben umziehen, (.) (1) weil es einfach eh vom finanziellen einfach nicht mehr drin liegt das wir dort wieder [...]

Für dieses Projekt des Arbeitsintegrationsprogrammes hätte Herr Aebischer gar ein eigens erstelltes Konzept bereit gehabt, welches scheinbar bei der Eröffnung des Bistros berücksichtigt worden wäre. Herr Aebischer schildert der Sozialarbeiterin die Etappen der Realisierung des Projekts des Bistros bis zu dessen Scheitern, dabei lässt er neben Sachverhalten auch seine eigene Meinung einfließen, weshalb dies so lief. Exemplarisch steht hierfür der folgende Wortwechsel zwischen Herrn Aebischer und Frau Schumacher (Zeile 127 bis 132, Transkript Fall 1):

A: [...] es hätte können funktionieren; oder aber eben; wie gesagt eh:

S: Das Geld

A: Die die Zahlen (.) die befehlen

S: Ja genau ((holt Luft))

A: Obschon ich muss sagen eh:: (1) es ist einfach ein bisschen schlecht gegangen; vom Dings her (.) ((holt Luft)) Kommunikation hat eben nicht gestummen, ((holt Luft))

Herr Aebischer ist damit von seinem Chef, der in diesem Zusammenhang als Autorität gesehen werden kann, abhängig. Eine Emanzipation findet nicht statt, dies wird daran deutlich, dass das Konzept für das Bistro von Herrn Aebischer nicht realisiert werden konnte, obwohl dieses brauchbar wäre. Hier kann er aufgrund des gegebenen Kontextes der Institution nicht aus der Abhängigkeit heraustreten. Jedoch ermöglicht der Chef Herrn Aebischer, im Rahmen seiner Tätigkeit als Koch in der Kantine eigene Entscheidungen treffen zu können, und lässt sich gar von ihm beraten bei der Durchführung von grösseren Anlässen wie beispielsweise einem Apéro. Dies ist ein deutlicher Hinweis auf die Autonomie von Herrn Aebischer im Bereich der Arbeit (vgl. Kapitel 3.5.1).

Herr Aebischer hat gesundheitliche Einschränkungen, doch seit einer Hüftoperation geht es ihm besser. Mit seinen gesundheitlichen Einschränkungen scheint Herr Aebischer grundsätzlich versöhnt, so bezeichnet er die Krücke, auf die er angewiesen ist, zu Beginn des Gespräches als „Kollegen“ (Zeile 69, Gedächtnisprotokoll Fall 1).

Auch später entgegnet er auf die Frage der Sozialarbeiterin, wie es seiner Gesundheit gehe, mit: „Kein Problem vorhanden“ (Zeile 226, Transkript Fall 1). Darauf folgend schildert er seine

Gesundheit unaufgefordert im Zusammenhang mit der Arbeit: „Solange ich meine Hände kann brauchen“ (Zeile 251, Transkript Fall 1) und „dann gehe ich schaffen“ (Zeile 253, Transkript Fall 2). Im Arbeitsintegrationsprogramm kann der Klient deswegen arbeiten, weil er dort selbst entscheiden kann, wie er seine Tätigkeiten erledigen will und so entsprechend seinen gesundheitlichen Einschränkungen anpassen kann. So sagt Herr Aebischer: „ich habe natürlich auch den Vorteil ich kann ja auch hocken wenn es muss sein“ (Zeile 255 bis 256, Transkript Fall 1) und „wenn ich etwas jetzt öppis rüste kann ich auch hocken also das ist kein Problem“ (Zeile 258, Transkript Fall 1). Diese Schilderungen verdeutlichen nochmals, dass sich Herr Aebischer im Bereich der Arbeit autonom erlebt. Zudem sind sie ein Hinweis darauf, dass sich Herr Aebischer solange als selbständig im Bereich der Gesundheit erlebt, als ihm sein Gesundheitszustand und die Bedingungen am Arbeitsort erlauben, weiterhin arbeiten zu können (vgl. Kapitel 3.5.1).

Die Sozialarbeiterin erkennt, dass Herr Aebischer im Bereich der Arbeit autonom ist. Dies ist daran zu erkennen, dass sie seinen Erzählungen aktiv zuhört, was an Hörsignalen wie „mhm“ oder „ja“ deutlich wird. Sie lässt Herrn Aebischer seine Redebeiträge beenden, dies wird im Besonderen zu Beginn des Gespräches deutlich, als sie kurz etwas nachfragen will, jedoch dann Herrn Aebischer wieder das Wort übergibt, da sie bemerkt, dass sie ihn im Redefluss unterbrochen hat (Zeile 10 bis 16, Transkript Fall 1):

A: [...] weil es einfach eh vom finanziellen einfach nicht mehr drin liegt das wir dort wieder Lkönnten das Bi-

S: Aber

A: Bi-Bistro

S: Ja pardon¹

A: Selber führen also es wäre ja die Idee gewesen (.) ((atmet ein)) das wir nachher von de-der Kantine; wo ich jetzt unten schaffe (.) wären wir wieder nach oben in das Bistro

Hat Herr Aebischer seinen Redebeitrag beendet, stellt die Sozialarbeiterin Zwischenfragen, wenn ihr ein Sachverhalt nicht klar ist. Nach Herrn Aebischers Schilderung, dass das Projekt mit dem Bistro aufgegeben werden musste, fragt sie beispielsweise nach, ob die Kantine ebenfalls in „Gefahr“ ist oder nicht (Zeile 47 bis 49, Transkript Fall 1).

An anderer Stelle erzählt Herr Aebischer, dass ein Mitarbeiter der Kantine wegen eines anderen Arbeitseinsatzes fehle. Darauf fragt Frau Schumacher, wie er dies (personell) kompensiere. Dies gibt Herrn Aebischer die Gelegenheit zu erzählen, dass er vierzig Jahre Arbeitserfahrung in der Küche habe und ein „System“, welches ihm erlaube, Personalausfälle auszugleichen. Gleichzeitig schildert er, dass er im Schnitt fünfzehn bis sechzehn Leute bekoche und dass er jeden Tag frische Suppen und Sandwiches mache. Die Sozialarbeiterin macht sich darauf für Herrn Aebischer hör- und sichtbar Notizen, spricht

sie hält die Erzählungen von Herr Aebischer punktuell fest. Die Frage nach der Kompensation und die Reaktion der Sozialarbeiterin auf die Schilderungen von Herr Aebischer (aktives Zuhören, Notizen machen), machen deutlich, dass die Sozialarbeiterin das Fachwissen von Herrn Aebischer als Geltungsanspruch der Wahrheit anerkennt und somit auch seine Autonomie in diesem Bereich erkennt (Zeile 77 bis 93, Transkript Fall 1).

Interessant ist die Geschichte mit der Waschmaschine, die Herr Aebischer der Sozialarbeiterin unaufgefordert auf deren Frage *„haben sie bezüglich (.) eh Administration von euch her eine Frage? noch irgendetwas wo wir zusammen müssten anschauen;“* (Zeile 423 bis 424, Transkript Fall 1) erzählt. Er führt aus, wie die Waschmaschine in seinem Wohnblock kaputt ging und trotz einer sofortigen Meldung an die Verwaltung während dreier Wochen nicht repariert wurde. Herr Aebischer schildert, was er alles unternahm, damit die Waschmaschine sofort repariert würde, zuerst rief er die ehemalige Abwartin der Liegenschaft an, dann mehrmals die Verwaltung in einer Stadt im Kanton Bern. Dabei deckte er auf, dass die Verwaltung den Servicetechniker nicht anrief, obwohl ihm dies vorgängig so mitgeteilt wurde. Es ist eindrücklich, welche Ausdauer Herr Aebischer an den Tag legte, um das Problem zu lösen. Er bezog sogar die ehemalige Abwartin der Liegenschaft in die Problemlösung mit ein, telefonierte mehrmals mit dem Chef der Verwaltung, Herrn Müller, und widersprach diesem sogar, als dieser nicht sofort einen Servicetechniker bestellen wollte (Zeile 425 bis 591, Transkript Fall 1). Besonders deutlich wird dies an folgender Textstelle, als Herr Aebischer sagt: *„da hat er mir ein Zeugs vorgeliefert=dann habe ich gesagt sie Herr Müller das ist mir gleich (.) es muss einfach jemand kommen“* (Zeile 533 bis 534, Transkript Fall 1).

Als Mieter ist Herr Aebischer in Bezug auf die Reparatur von der Waschmaschine von der Verwaltung abhängig, dennoch setzt er sich durch. Er entscheidet, selbst den Servicetechniker anzurufen, obwohl er dies gemäss der Verwaltung nicht tun kann. Zudem sagt er dem Chef der Verwaltung direkt, dass er aufgrund der geografischen Entfernung zum Standort der Liegenschaft den gewählten Servicetechniker für Unsinn halte, denn das *„kommt ihnen viel teurer“* (Zeile 565, Transkript Fall 1) und er schlägt gar einen anderen Servicetechniker in der Nähe vor. Gegenüber der Autorität der Verwaltung ist Herr Aebischer damit durchaus autonom, da er eigene Entscheidungen tritt und eine eigene Interpretation des Problems hat und sich auch getraut, diese kundzutun. In der Vehemenz der Erzählung, den Gefühlen, die diese Situation bei Herrn Aebischer auslöste (*„und das hat mich wütend gemacht“* Zeile 626, Transkript Fall 1), und dem Widersprechen gegenüber dem Chef der Verwaltung werden gar erste Momente der „Ablösung“, sprich der Emanzipation, sichtbar (vgl. Kapitel 3.5.1).

Auf die Schilderung des Problems der Waschmaschine reagiert die Sozialarbeiterin erneut mit aktivem Zuhören. Dies wird an den Hörersignalen wie *„mhm“* oder *„ja“* deutlich. Weiter

lässt sie Herrn Aebischer die Geschichte zu Ende erzählen, obwohl er sie unaufgefordert erzählt und sie für ihre unmittelbare Auftragserfüllung als Sozialarbeiterin zunächst irrelevant zu sein scheint. Am Ende von Herr Aebischers Erzählung bestärkt sie Herrn Aebischer in seinem emanzipatorischen Prozess, indem sie sagt „*Ja (.) gut dort müssen sie halt einfach Rückmeldungen geben ich denke mit dem ganzen Haus gället; ^Lwenn sie merken; dass dass dort nichts mehr geht*“ (Zeile 613 bis 614, Transkript Fall 1). Die folgende Aussage von Frau Schumacher unterstreicht diese Annahme nochmals (Zeile 636 bis 640, Transkript Fall 1):

Halt so Wohnverwaltungen (.) e:xterne Dienste haben ist noch häufig so; oder das erleben wir auch da bei unseren; ((holt Luft)) Blöcken; grossen Blöcken in ((Ortschaft des Sozialdienstes)) dass sie wirklich einfach mit einer Firma zusammenschaffen und wirklich auch wollen dass diese Firma kommt; ((holt Luft)) aber ich denke; dass sie kommt; dass darf man verlangen und dort muss ma-ha- ^Lmuss man auch wie sie sagen man muss reklamieren

Bei der Sozialarbeiterin zeigt sich ein Autonomieverlust dort, wo die Organisationsstruktur des Sozialdienstes nicht leistet, was sie sollte, nämlich die Sicherstellung eines reibungslosen Ablaufes einer bürokratischen Funktion, hier der Auszahlung, unabhängig der dort tätigen Individuen. So wird die monatliche Auszahlung der Sozialhilfe an Herrn Aebischer nicht ausgelöst, wenn seine Sozialarbeiterin Frau Schumacher abwesend ist (vgl. Kapitel 3.1). Frau Schumacher versucht dann, dieses strukturelle Problem über die Kultur zu lösen, indem sie eine Arbeitskollegin, Frau Quadri, ebenfalls eine Sozialarbeiterin, damit beauftragt, die Auszahlung für Herrn Aebischer zu tätigen. Dieser Lösungsansatz scheint aber in der Institution auf wenig Akzeptanz zu stossen, da die restlichen Mitglieder der Gruppe, bzw. in diesem Kontext die anderen Mitglieder des Teams des Sozialdienstes, sich nicht entsprechend dieser Norm zu verhalten scheinen. Aus diesem Grund muss sich Herr Aebischer sogar beim Sozialdienst melden, wenn er seine Lohnabrechnung erhält, obwohl zeitnah eine Kopie beim Sozialdienst eintritt. Dabei muss er minutiös die von Frau Schumacher vorgegebenen administrativen Teilschritte einhalten, damit die restlichen Mitglieder der Gruppe seine Teilschritte richtig interpretieren und es an Frau Quadri weiterleiten, damit diese schliesslich die monatliche Auszahlung auslösen kann (vgl. Kapitel 3.3.1).

An folgender Textstelle ist die Verunsicherung der Sozialarbeiterin und damit der Autonomieverlust spürbar, weil sie im Vergleich zu ihren anderen Redebeiträgen viel Luft holt und zudem lachend „*weil Frau Schumacher in den Ferien ist*“ (Zeile 277, Transkript Fall 1) ausspricht. Die nachfolgende Textstelle verdeutlicht dies (Zeile 259 bis 279, Transkript Fall 1):

S: Ja; °super° ((holt Luft)) ehm vielleicht dass wir ein bisschen noch zum=zu::m: administrativen=zum finanziellen können kommen; es ist so ich bi::n eh-die nächste::n zwe::i zweieinhalb Wochen bin ich in den Ferien ((holt Luft))

A: //mhm//

S: Jetzt ist es so::: dass wir müssten ein bisschen zusammen schauen ((holt Luft)) ehm: normalerweise kommt ja (.) die Lohnabrechnung kommt mit der Pos::t (.) zu mir; gället

A: //mhm//

S: ((holt Luft)) und dann geht es wahrscheinlich gerade automatisch in mein Postmäppli (.) ((holt Luft))

A: //mhm//

S: ((holt Luft)) Und jetzt hätte ich mit meiner Arbeitskollegin=ich zeige sie ihnen dann nachher noch geschwind das ist ((Vorname)) Quadri die hat da gerade nebendran

A: //mhm//

S: Das Büro ((holt Luft)) hätte ich vereinbart ((atmet ein)) dass sie eigentlich die Zahlung würde auslösen für den Monat Mai ((holt Luft))

A: //mhm//

S: Sie müssten aber=das wäre ganz wichtig=wie die Lohnabrechnung wissen sie abgeben mit einem Post It darauf (.) ((holt Luft)) für Frau Quadri

A: //mhm//

S: Weil Frau Schumacher @in den Ferien ist@ (.)

A: Ja

S: Ganz genau (.) und sonst kommt es nachher nicht (.) [...]

Während der Schilderungen von Frau Schumacher, wie es zu organisieren ist, dass es mit der Auszahlung klappt, hört Herr Aebischer aktiv zu. Dies ist an Hörersignalen wie „mhm“ oder „ja“ festzustellen. Gleichzeitig versucht er, der Sozialarbeiterin bei der „Organisation“ der Auszahlung zu helfen, indem er mitüberlegt, wann die Lohnabrechnung aufgrund der Festtage im Mai, der dezentralen Buchhaltung des Arbeitsintegrationsprogramms sowie der unterschiedlichen Arbeitspensen der Mitarbeiter vorliegen könnte. Dies wird an folgenden Textstellen (Zeile 336 bis 355, Transkript Fall 1) deutlich:

A: [...] Also ich denke we-wenn es morgen gemacht wird=oder also ((holt Luft)) die wo ja bis am fünfundzwanzigsten da-da gibt es ja die Abrechnung wo sie bis am fünfundzwanzigsten

S: //mhm//

A: Machen ((holt Luft)) und nachher hat es einfach die wo (.) wo im Stundenlohn sind

S: //Mhm//

A: Oder die weniger als achtzig Prozent schaffen

S: //Mhm//

A: Eh: sind die wo sie jetzt eigentlich am Freitag machen würden; oder also (.) dass die Abrechnung am Freitag machen würde ((holt Luft)) und ich denke da-dass wird ja wahrscheinlich erst am Dienstag oder am Mittwoch wird das erst eh: (1)

S: Und sie bekommen es dann wann, sie bekommen es am selben Tag wie wir oder?

A: Jäh das kommt drauf an; wenn si-sies machen oder also das könnte sein (.) eh: (.) wenn es soweit ist von ((nennt eine Ortschaft im Kanton Bern)) oder

S: //mhm//

A: D-dann bekommen dann tun-wir es halt gerade direkt in die Hand (.) auf der Bütz; oder dann tun sie es nicht noch einmal per Post

S: //mhm//

A: Heimschicken; oder also dann bekommen wir es gerade direkt ((atmet ein)) auf der Arbeit (.) in die Finger gedrückt=jetzt letzten Monat ist es auch so gewesen; [...]

Herr Aebischer geht auf alle Vorschläge von Frau Schumacher ein, wie beispielsweise darauf, um welche Uhrzeit an welchem Tag er sie anrufen soll. Hier zeigt sich Herr Aebischer äusserst flexibel und alles ist „kein Problem“ (Zeile 388, Transkript Fall 1). Exemplarisch dafür steht folgende Textstelle, in welcher es zunächst wieder um die Lohnabrechnung geht (Zeile 380 bis 395, Transkript Fall 1):

S: Fragen sie es doch[↓] Fragen sie es doch schnell morgen=würden sie mir schnell ein Telefon geben?

A: [↓]Mo moll; dass kann ich schon

S: Dass ich es der Frau[↓] Quadri schnell könnte sagen ((holt Luft)) ideal=oder wenn sie es am Montag=oder Dienstag würde bekommen dann könnte sie dann noch gerade die Auszahlung vorbereiten sonst

A: //mhm//

S: Wird es denn halt eine Woche später (.) noch;

A: Nein nein das kann ich sie schon fragen morgen; das ist kein Problem

S: Super ((holt Luft)) würden sie mich anrufen morgen?

A: Ich werde sie nachher morgen ((man hört Stuhlrücken)) anrufen

S: Wartet weil °hier das muss ich schnell schauen° ich habe eben am morgen recht viele Termine ich muss schnell schauen ((holt Luft)) auf wann könnten sie etwa; Herr (.) Aebischer A: Sie können sagen wann sie frei sind

S: So auf die Zwölfi?

A: Ja; ja das geht schon

Herr Aebischer passt sich den Lösungsvorschlägen bezüglich der Auszahlung der Sozialarbeiterin an, ohne eigene Vorschläge einzubringen. Herr Aebischer ist ein „geduldiger“ Zuhörer und es ist auch kein Widerstand, wie beispielsweise beim Chef der Verwaltung, spür- bzw. erkennbar. Herr Aebischer scheint die Verunsicherung bzw. den Autonomieverlust von Frau Schumacher zu bemerken, weswegen er sich anpasst und gar versucht, Frau Schumacher zu helfen. Durch diese „Über“-Anpassung verliert auch Herr Aebischer in dieser Situation jede Autonomie.

Im Gegensatz zum Zeitpunkt der monatlichen Auszahlung während ihrer Abwesenheit ist Frau Schumacher in Bezug auf das Sozialhilfebudget von Herr Aebischer autonom. Dies zeigt sich daran, dass Frau Schumacher die Spielräume zugunsten des Erhalts der Autonomie von Herrn Aebischer im Bereich der Finanzen nutzt. Dies lässt die Hypothese zu, dass in Bezug auf das Sozialhilfebudget die Struktur und Kultur des Sozialdienstes funktioniert bzw. verlässlich ist (vgl. Kapitel 3.1). Dies wird im Gespräch zwischen der Sozialarbeiterin und der Forscherin deutlich, nachdem Herr Aebischer bereits gegangen ist. Denn in Bezug auf die Miete von Herr Aebischer, die gemäss den Sozialhilferichtlinien zu hoch ist, hat Frau Schumacher dennoch eine Möglichkeit gefunden, wie Herr Aebischer in seiner Wohnung bleiben kann. Diese Möglichkeit kann von der Sozialarbeiterin innerhalb des Sozialdienstes umgesetzt werden, wenn sie sie ausreichend begründen kann. Dies gelingt Frau Schumacher, weswegen sie bei Herrn Aebischer betreffend der zu hohen Miete eine Ausnahme machen konnte. Dies wird an folgender Textstelle deutlich (Zeile 904 bis 910, Transkript Fall 1):

S: Und er hat einfach relativ eine teure Wohnung; das ist halt so ein bisschen der Punkt °bei ihm° ((holt Luft))

Z: Ah hat er dann noch einen Abzug ^Lbei der Miete, he, ja;

S: Ja er einen Abzug^L aber er will das; er will nicht wechseln ((man hört wie ein Ordner bewegt wird)) und ich denke im Hinblick darauf=dass er dann auch früh^Lpensioniert wird

Z: Pensioniert wird^L Ja die EL Richtlinien sind ja dann höher nachher ^Lfür die Miete

S: Genau^L und dann ist er nicht schlecht drin

Auch in Bezug auf die Krankenkassenabrechnung zeigt sich, dass Frau Schumacher eine Ausnahme zugunsten von Herr Aebischer machen kann: Die Sozialdienststelle, die in der vorliegenden Thesis den sozialen Ort der Forschung darstellt, übernimmt normalerweise die Krankenkasse der Sozialhilfeklientinnen und -klienten, was zur Folge hat, dass die Krankenkasse die Prämienrechnungen direkt an den Sozialdienst schickt. In einem solchen Fall hat die Klientin bzw. der Klient nichts mehr mit der Abrechnung der Krankenkasse zu tun. Bei Herr Aebischer ist dies aber anders, was folgende Textstelle zeigt (Zeile 932 bis 940, Transkript Fall 1):

S: [...] Die Krankenkasse macht er alles selber; ja ((holt Luft))

Z: Keine Abtretung; he

S: Nein ist keine Abtretung ehm ((holt Luft)) er bringt auch den Selbstbehalt das tue ich ihm vergüten wenn er ihn bringt

Z: //mhm//

S: Und jah

Z: //mhm//

S: Es funktioniert gut

Alles andere würde aus der Sicht von Frau Schumacher auch keinen Sinn machen, denn Herr Aebischer „[...] ist auch das Leben lang selbstständig gewesen“ (Zeile 944, Transkript Fall 1) und dies soll gemäss Frau Schumacher auch so bleiben.

Bei Herrn Aebischer sind Spannungen innerhalb der Autonomie erkennbar. Beispiele hierfür sind, dass er sich einerseits als „Sozialhilfebezüger“ unterordnet, andererseits aber als „Mieter“ auflehnt. Damit findet der emanzipatorische Prozess bei Herrn Aebischer in beiden Richtungen statt. Diese Tatsache spricht dafür, mit Interventionen der Sozialen Arbeit den Grad der diskursiven Sättigung zu erhöhen, um die Autonomie von Herrn Aebischer weiter stärken zu können.

5.1.3 Grad der diskursiven Sättigung

Anhand der Geltungsansprüche der Rede nach Jürgen Habermas und der Kontextinterpunktionen nach Christian Vogel wird nachstehend geprüft, ob sich Herr Aebischer und Frau Schumacher getrauen, alle relevanten Erfahrungen in das Beratungsgespräch einzubringen. Der Geltungsanspruch der Verständlichkeit wurde ausgelassen, da dieser bereits im Forschungssetting sichergestellt wurde. Daran ist schliesslich ablesbar, welchen Grad der diskursiven Sättigung nach Martin Graf das Beratungsgespräch erreicht hat.

Wahrheit

Herr Aebischer spricht über seine langjährige Erfahrung als Koch und erzählt der Sozialarbeiterin von dem Konzept, das er für das Bistro geschrieben hat. Dieses Fachwissen anerkennt die Sozialarbeiterin als wahr. Auch dass die Waschmaschine in der Liegenschaft von Herrn Aebischer kaputt gegangen ist und die Verwaltung nicht richtig auf dieses Problem reagiert hat, glaubt Frau Schumacher dem Klienten. Dies wird daran deutlich, dass sie Herrn Aebischer erzählt, dass sie ähnliche Probleme kennt bei den Blöcken in der Ortschaft des Sozialdienstes.

Herr Aebischer akzeptiert das von der Sozialarbeiterin vorgeschlagene Vorgehen bezüglich der Auszahlung während deren Abwesenheit und stellt dieses nicht in Frage. Dies ist ein Hinweis darauf, dass Herr Aebischer grundsätzlich davon ausgehen kann, dass sein Sozialhilfebudget korrekt berechnet wurde. Dies ist auch daran zu erkennen, dass er gar nicht auf die Frage eingeht, als Frau Schumacher ihn auffordert, Fragen zum administrativen und finanziellen zu stellen. Somit scheint es im Bereich der Administration und Finanzen für Herrn Aebischer keinen Klärungsbedarf zu geben. Herr Aebischer anerkennt im Beratungsgespräch Frau Schumacher in ihrer Rolle als Sozialarbeiterin und damit auch ihre Autorität. Dies wird nochmals am Geltungsanspruch der Richtigkeit deutlich.

Wahrhaftigkeit

Was Herrn Aebischer betrifft, so scheint der Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit weitgehend erfüllt, da Herr Aebischer offenlegt, dass die Arbeit ein zentrales Element seiner Autonomie ist. Dies ist an den Textstellen ablesbar, in denen er über seine vierzigjährige Erfahrung berichtet (Zeile 79 bis 93, Transkript Fall 1) und auch dort, wo er von seinen gesundheitlichen Einschränkungen erzählt, bei welchen „*kein Problem vorhanden*“ ist (Zeile 226, Transkript Fall 1), denn „*solange ich meine Hände kann brauchen [...] dann gehe ich schaffen*“ (Zeile 251 bis 253, Transkript Fall 1). Zudem erzählt Herr Aebischer Frau Schumacher die Geschichte mit der Waschmaschine, die ihn wütend gemacht hat, weil er von der Verwaltung angelogen wurde. Er getraut sich hier, seine Gefühle gegenüber Frau Schumacher offenzulegen.

Bei Frau Schumacher wird der Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit im Beratungsgespräch damit verletzt, dass sie Herrn Aebischer nicht von ihrer Kündigung erzählt. Dies ist mit grosser Wahrscheinlichkeit darauf zurückzuführen, dass sie sich aufgrund der Anwesenheit der Forscherin und ihrer künftigen Stelle in der Forschung stärker an den Normen der Rolle der Forscherin als jenen der Sozialarbeiterin orientiert. Die Sozialarbeiterin würde sich an der Norm orientieren, den Klienten generell frühzeitig über Änderungen zu informieren, umso mehr, wenn die Änderung die Auflösung der langjährigen Beziehung zwischen Sozialarbeiter und Klient betrifft. Jedoch möchte die Sozialarbeiterin in diesem Moment, dass die Forschung „reibunglos“ abläuft und die dafür notwendigen Regeln eingehalten werden. Dies wird nochmals deutlich, als die Forscherin nach dem Weggang von Herrn Aebischer bei Frau Schumacher nachfragt, warum sie ihm nichts von ihrer Kündigung erzählt hat. Dies begründet Frau Schumacher folgendermassen (Zeile 1000 bis 1005, Transkript Fall 1):

S: Ja (.) ja¹ ((holt Luft)) nein vielleicht-es hätte das Set- also i-ich denke es hätte es total durcheinandergebracht

Z: //mhm//

S: Weil dann hätten wir nachher (.) vorallem wäre es ewig gegangen nachher (.)

Z: Ja

S: Das ist L@der andere Punkt@

Das Beratungsgespräch fand im besonderen Kontext der Forschung statt, darum ist davon auszugehen, dass bei der Abwesenheit der Forscherin diese „Rollenverschiebung“ bei der Sozialarbeiterin nicht eintritt. Dies weist darauf hin, dass die Beziehung zwischen Herrn Aebischer und Frau Schumacher grundsätzlich von Vertrauen und damit durch einen eingelösten Geltungsanspruch der Wahrheit gekennzeichnet ist. Dass Herr Aebischer und Frau Schumacher einander vertrauen, wird unter anderem anhand des eingelösten Geltungsanspruches der Wahrheit erkennbar.

Richtigkeit

Herr Aebischer folgt den Vereinbarungen zur Zusammenarbeit von Frau Schumacher. Dies wird beispielsweise deutlich am Vorgehen betreffend Auszahlung während der Ferienabwesenheit von Frau Schumacher. Er bringt keine eigenen Lösungsvorschläge und widerspricht nicht. Er anerkennt Frau Schumacher damit auch als Autorität und fügt sich in die geltenden Machtverhältnisse ein. Diese Anerkennung ist aber nicht ausschliesslich darauf zurückzuführen, dass Herr Aebischer über keine Autonomie als Sozialhilfeklient verfügt. Denn Herr Aebischer getraut sich gegenüber seinem Chef im Arbeitsintegrationsprogramm zu sagen, dass die anderen Chefs ihn grüssen sollen. Auch gegenüber der Verwaltung tritt er als Mieter selbstsicher auf und widerspricht. Diese Beispiele sprechen dafür, dass sich Herr Aebischer Frau Schumacher nicht einfach aufgrund fehlender Autonomie unterwirft, sondern auch, weil er findet, dass sie ihn angemessen behandelt (vgl. Kapitel 3.5.1).

Auch von Frau Schumacher wird der Geltungsanspruch der Richtigkeit gegenüber Herrn Schumacher grundsätzlich erfüllt. So erkennt sie, dass Herr Aebischer immer selbständig gewesen ist, und versucht diese Selbständigkeit zu erhalten. So kann Herr Aebischer beispielsweise die Abrechnung seiner Krankenkasse weiterhin selbst machen und trotz der zu teuren Miete in seiner bisherigen Wohnung bleiben. Ebenso erkennt die Sozialarbeiterin, dass Arbeiten zentral für Herrn Aebischer ist und dass ein Zusammenhang zwischen der Gesundheit und der Arbeit in Bezug auf seine Selbständigkeit besteht. Die Norm der Selbständigkeit gilt damit als handlungsleitend für die Beziehung von Frau Schumacher und Herrn Aebischer (vgl. Kapitel 3.3.1). Es kann davon ausgegangen werden, dass Frau Schumacher Herrn Aebischer im Arbeitsintegrationsprogramm angemeldet hat, weil sie den Stellenwert der Arbeit für den Erhalt der Selbständigkeit von Herrn Aebischer erkannt hat. Dies verdeutlicht der Auszug aus dem Gespräch zwischen der Sozialarbeiterin und der Forscherin, nach dem Beratungsgespräch mit Herrn Aebischer (Zeile 863 bis 872, Transkript Fall 1).

S: [...] Die Hüfte ist wirklich dass das jetzt gut ist gekommen ist-ist gut

Z: //mhm//

S: Das ist nicht so selbstverständlich

Z: //mhm//

S: ((holt Luft)) also er hat jetzt glaub wirklich keine Beschwerde mehr

Z: //mhm//

S: Eine Zeit lang ist es=hat er viel mehr noch (.) weisst du mit dem Rücken (.)

Z: Ja (.) ja

S: Und dass das jetzt wirklich so gut ist gekommen=dass er jetzt auch wieder kann (2) ((holt Luft)) schaffen das ist eigentlich ein Glück ^{L°}für ihn°

Aus der dargelegten Analyse der Geltungsansprüche kann geschlossen werden, dass Frau Schumacher wie auch Herr Aebischer mehrheitlich verständigungsorientiert gehandelt haben. Da die jeweiligen Geltungsansprüche weitgehend erfüllt wurden, kann festgehalten werden, dass das Beratungsgespräch zwischen Frau Schumacher und Herrn Aebischer eine hohe diskursive Sättigung aufweist.

5.2 Fall 2

Bei Fall 2 handelt es sich um ein halbstündiges Beratungsgespräch zwischen der Sozialarbeiterin Frau Bürki und der Klientin Frau Worms. Die Vor- und Nachbesprechung zwischen der Sozialarbeiterin Frau Bürki und der Forscherin, hier anonymisiert als Frau Zeller, dauerte insgesamt etwa zwanzig Minuten.

5.2.1 Kontext des Falles

Die Sozialarbeiterin Frau Bürki arbeitet wie Frau Schumacher auch am dezentralen Standort des Sozialdienstes. Ihr Büro befindet sich neben dem Büro von Frau Schumacher (vgl. Zeile 1 bis 23, Gedächtnisprotokoll Fall 2).

Frau Bürki macht ebenfalls einen Master in Sozialer Arbeit und befindet sich zum Zeitpunkt der Erhebung im zweiten Semester. Sie hat bereits Erfahrung mit qualitativen Forschungsmethoden. Zudem spricht Frau Bürki die Forscherin vor dem Beratungsgespräch darauf an, dass diese neben ihrem Studium in einem ähnlich organisierten Sozialdienst arbeite (Zeile 51 bis 61 und 96 bis 101, Gedächtnisprotokoll Fall 2).

Die Klientin Frau Worms ist etwa fünfundvierzig Jahre alt und hat vor kurzem eine Viertelsrente der Invalidenversicherung (IV) zugesprochen erhalten. Zuvor war sie viele Jahre als Fabrikarbeiterin tätig, aufgrund einer psychischen Erkrankung verlor sie ihre Stelle und erhielt darauf Krankentaggelder. Als das Krankentaggeld auslief, meldete sich Frau Worms auf der Sozialdienststelle an. Auf der Sozialdienststelle wurde zunächst die Wiedereingliederung in den ersten Arbeitsmarkt versucht, zuerst mit der Hilfe der Regionalen Arbeitsvermittlungsstelle (RAV), danach in Zusammenarbeit mit der IV. Es zeigte sich aber relativ rasch, dass das Ziel der Wiedereingliederung in den ersten Arbeitsmarkt nicht realistisch war, worauf bei Frau Worms eine IV-Rente geprüft wurde. Da die Viertelsrente zusammen mit der Rente der Pensionskasse nicht existenzsichernd ist, ist Frau Worms auf Ergänzungsleistungen (EL) angewiesen. Bei einer Viertelsrente wird bei den Ergänzungsleistungen ein hypothetisches Einkommen einberechnet, was wiederum dazu führt, dass die Einnahmen von Frau Worms, sprich die IV-Rente zusammen mit den Leistungen der Pensionskasse und der EL, nicht existenzsichernd sein werden. Um das hypothetische Einkommen bei der EL umgehen zu können, muss Frau Worms Teilzeit in einem von der IV anerkannten Arbeitsintegrationsprogramm tätig sein (Zeile 1099 bis 1128, Transkript Fall 2).

Die Sozialarbeiterin, Frau Bürki, hat die EL für Frau Worms angemeldet sowie die Besichtigung eines Arbeitsintegrationsprogrammes nach dem Beratungsgespräch organisiert. Frau Worms ist seit etwa zweieinhalb Jahren Klientin bei der Sozialarbeiterin Frau Bürki, es besteht regelmässiger Kontakt, etwa einmal im Monat, in Form von

Telefonaten und/oder Beratungsgesprächen auf der Sozialdienststelle (Zeile 1148 bis 1248, Transkript Fall 2).

5.2.2 Emanzipatorische Prozesse

Auch Frau Worms hat vor dieser Erhebung bereits an einem anderen Forschungsprojekt teilgenommen, dies teilt die Sozialarbeiterin der Forscherin vor dem Beratungsgespräch mit (Zeile 117 bis 118, Gedächtnisprotokoll Fall 2). Auf die bevorstehende Erhebung und Forschung reagiert Frau Worms mit „*Ja, wenn ich es vorher weiss ist es kein Problem für mich*“ (Zeile 160, Gedächtnisprotokoll Fall 2) und „*Ja, man sieht mich ja nicht darauf*“ (Zeile 165, Gedächtnisprotokoll Fall 2).

In Bezug auf die Forschung legen die Äusserungen von Frau Worms die Vermutung nahe, dass sie der Autorität, sprich ihrer Sozialarbeiterin, die Entscheidung überlässt, ob sie bei einem Forschungsprojekt mitmacht. Frau Worms hat jedoch Bedingungen für die Teilnahme, und zwar, dass sie sich vorher auf die Teilnahme einstellen kann und dass ihre Anonymität gewahrt wird. In Bezug auf die Forschung ist Frau Worms daher grundsätzlich nicht autonom, dennoch schafft sie sich innerhalb dieser Dependenz Inseln, in welchen sie selbstständig will entscheiden können (Kapitel 3.5.1).

Als das eigentliche Beratungsgespräch beginnt, ergreift Frau Worms als Erste das Wort mit „*Ja habe gerade etwas zu melden*“ (Zeile 1, Transkript Fall 2). Sie erzählt dann von einem Brief, den sie zu Hause vergessen hat und der Sozialarbeiterin bringen wollte. Im Brief geht es um Geld, als die Sozialarbeiterin genauer nach dem Inhalt des Briefes fragt, weiss die Klientin darauf keine Antwort. Sie erklärt dies der Sozialarbeiterin an folgender Stelle (Zeile 11 bis 17, Transkript Fall 2):

W: Sie wissen ja ich verstehe von dem:

B: Ja

W: Tuten und Blasen keine Ahnung; @darum@ habe ich gesagt ich muss dann den bringen

B: Ja jah

W: Weil dann bin ich nachher so in den Stress gekommen=bin noch mit dem Hund draussen gewesen=habe nur eine Stunde hinaus wollen sind dann anderthalb Stunden @geworden@

In Bezug auf Administration und Finanzen wird deutlich, dass sich Frau Worms in diesen Bereichen ihres Lebens nicht selbstständig fühlt. In der Lösung ihrer administrativen und finanziellen Probleme ist sie von ihrer Sozialarbeiterin Frau Bürki abhängig, und damit auch von deren Entscheidungen, was als nächstes betreffend Finanzen und Administration zu tun sei (vgl. Kapitel 3.5.1).

Die Sozialarbeiterin Frau Bürki reagiert auf die Dependenz von Frau Worms so, dass sie behutsam versucht, Frau Worms in die getätigten Abklärungen miteinzubeziehen. So

schildert sie Frau Worms, dass der Brief aufgrund der Anmeldung für Ergänzungsleistungen von der Pensionskasse sein könnte. Dabei versucht die Sozialarbeiterin, Frau Worms das Vorgehen und die Abklärungen betreffend den Ergänzungsleistungen und die Pensionskasse zu erklären. Dabei verwendet sie immer das Pronomen „wir“, vermutlich mit der Intention, für Frau Worms zu sprechen und sie gleichzeitig dabei nicht zu übergehen. Dabei gibt Frau Worms Frau Bürki Hörersignale wie „ja“ oder „mhm“, auf der Aufnahme des Transkripts wirkt jedoch der Tonfall dieser Hörersignale monoton und langezogen (Zeile 33 bis 89, Transkript Fall 2). Frau Worms geht inhaltlich auf keine Aussage von Frau Bürki ein, sondern fügt nur an einer Stelle an, wann sie den betreffenden Brief bringen werde, womit sie den Bogen zu ihrem Anliegen zu Beginn des Beratungsgesprächs schlägt. Dies wird an folgender Aussage sichtbar: *„Nein d-eh:: morgen; (.) morgen am Morgen (.) ((holt Luft)) dass es mir morgen am Morgen °vorbeibringe°“* (Zeile 56 bis 57, Transkript Fall 2).

Diese Äusserungen von Frau Worms legen die Schlussfolgerung nahe, dass sie den Schilderungen von Frau Bürki nicht folgen kann und somit tatsächlich bei Entscheidungen betreffend Finanzen und Administration von Frau Bürki abhängig ist. Frau Bürki scheint mit der Zeit zu bemerken, dass Frau Worms ihren Ausführungen inhaltlich nicht folgen kann, und versichert ihr deshalb, dass es in Ordnung sei, wenn sie den Brief erst nächste Woche bringe. Dann wechselt sie das Thema, indem sie zuerst nach dem Hund von Frau Worms und nachher nach dem Essen fragt (Zeile 90 bis 94, Transkript Fall 2).

Die Klientin war früher stark übergewichtig und ergriff für die eine entsprechende Operation zur Behebung dieses Gesundheitsrisikos – den Magenbypass – selbst die Initiative. Dabei hatte sie die Operation zuerst bei ihrer Ernährungsberaterin angesprochen, die ihr die Operation empfahl, um unter hundert Kilo Körpergewicht gelangen zu können (Zeile 169 bis 201 Transkript Fall 2).

Etwas später im Beratungsgespräch erzählt Frau Worms ihrer Sozialarbeiterin, dass es der Wille ihrer verstorbenen Mutter war, dass sie sich der Magenbypass-Operation unterziehe. Aus eben diesem Grund fahre sie eben auch nach der Operation mit der Psychotherapie fort, da dies wiederum die Bedingung der Psychiaterin für deren Einverständnis zu eben diesem Eingriff war (Zeile 564 bis 580, Transkript Fall 2).

Das Beispiel des Magenbypasses zeigt, dass sich Frau Worms in ihrer Entscheidungsfindung an Autoritäten orientiert; Zunächst an der Autorität ihrer verstorbenen Mutter, welche eine Leitfigur für ihr Leben darstellt, und danach an der Autorität der Psychiaterin, welche die Erfüllung des Wunsches der Mutter wiederum an die Bedingung knüpft, dass sie die Psychotherapie auch nach der Operation weiterführt. Die Entscheidung für den Magenbypass fällt Frau Worms damit nicht autonom, dennoch schafft sie sich auch hier Inseln der Selbständigkeit, indem sie beispielsweise das Thema von sich aus bei

der Ernährungsberaterin ansprach und sich aktiv dafür entschied, mit der Psychotherapie fortzufahren (vgl. Kapitel 3.5.1).

In Bezug auf den Magenbypass erzählt Frau Worms ihrer Sozialarbeiterin dann, dass sie am Vortag beim Chirurg war und dieser sie „*gerade einen Kopf kleiner gemacht*“ habe (Zeile 97, Transkript Fall 2). Der Chirurg bescheinigte Frau Worms einen Eisen-, Eiweiss- und Vitamin-B-Mangel, war ansonsten aber mit der Rekonvaleszenz nach der Operation zufrieden. In Bezug auf den Eiweissmangel schildert Frau Worms dann ihrer Sozialarbeiterin, dass sie eine eigene Lösung für die Behebung dieses Problems gefunden habe. Frau Worms mag den Geschmack des Eiweisspulvers nicht gerne, welches sie regelmässig zur Vorbeugung eines Eiweissmangels zu sich nehmen müsste (Zeile 101 bis 115, Transkript Fall 2). Nun ist sie selbständig auf die Möglichkeit der Eiweisstabletten gestossen, wie sie an folgender Stelle im Beratungsgespräch schildert (Zeile 472 bis 481, Transkript Fall 2):

W: Also ich weiss es jetzt jemanden im Center::: ((holt Luft)) dem sein-also die Familie hat die ganze gemacht; auch gerade per Zufall bei dem Chirurg wo ich es gemacht habe

B: Ah ja

W: Und da hat mir die Frau gesagt ihr Mann habe das Eiweisspulver auch nicht können nehmen,

B: Ja

W: Das habe dem gerade ab ^Lgelöscht

B: Fast gelüpft^L

W: Ja

B: Ja

W: Und der habe nachher dann herausgefunden dass es Tabletten gibt=er hat jetzt Tabletten.;

Frau Worms hat aufgrund mangelnder Alternativen zum Eiweisspulver auf ihr privates soziales Netz, in diesem Fall die Nachbarn, zurückgegriffen, und liess sich dort beraten, um zu einer Entscheidung bezüglich ihrer Mangelerscheinungen zu kommen. Auch im Sportgeschäft, welches die Eiweisstabletten vertreibt, lässt sie sich nochmals betreffend die Eiweisstabletten beraten, woraufhin sie zum Schluss kommt, dass dies für sie die ideale Lösung zur Behebung ihres Eiweissmangels sei (Zeile 472 bis 511, Transkript Fall 2). Sie handelt selbstbestimmt, weil sie schliesslich die Entscheidung alleine trifft, ohne sich nochmals mit dem Chirurgen, den Nachbarn oder der Verkäuferin abzusprechen (vgl. Kapitel 3.5.1). Deutlich wird dies auch an der Stelle des Forschungsgesprächs, wo Frau Worms sagt, Vitamin B und Eisenmangel seien Sache des Hausarztes, der Rest aber, sprich der Eiweissmangel, ihre Sache sei (Zeile 453, Transkript Fall 2).

Frau Bürki reagiert darauf folgendermassen: Zunächst nimmt sie Anteil daran, dass Frau Worms das Eiweisspulver nicht zu sich nehmen möchte, weil es einen Geschmack hat, den sie nicht mag (Zeile 462 bis 471, Transkript Fall 2).

Darauf, dass Frau Worms bei den Nachbarn, die ebenfalls eine Magenbypass-Operation machen liessen, nachfragte wegen dem Eiweisspulver, geht sie wohlwollend ein, indem sie sagt: „[...] dann haben sie ja dort ^Lein bisschen vers-“ (Zeile 490, Transkript Fall 2). Später sagt Frau Bürki, dass sie zwar zu wenig Fachwissen betreffend diese Nahrungsmittelergänzungen besitze, dass aber die Verkäuferin im Sportgeschäft schon über ausreichendes Wissen verfüge (Zeile 500 bis 501, Transkript Fall 2). Somit bestärkt Frau Bürki insgesamt Frau Worms in ihrem selbständigen Vorgehen. Dies wird auch an dieser Stelle deutlich, wo Frau Bürki das Thema abschliesst (Zeile 509 bis 514, Transkript Fall 2):

W: ((holt Luft)) Und darum habe ich gesagt gehabt ich probiere es mal mit dem

B: Probieren sie es so; jah=dann gehen sie jetzt nächst Woche ist ja dann der erste Juni und dann können sie dann nachher

W: Genau

B: Die Kur anfangen in dem @Fall@ @(.)@

W: @°Genau°@

Eine eigene Entscheidung trifft Frau Worms auch in Bezug auf die Arbeitszeiten im Arbeitsintegrationsprogramm XYZ. Frau Worms hat häufig sogenannte „Dumpings“, Nebenwirkungen der Magenbypass-Operation, die sich in Form von Schweissausbrüchen, Magenkrämpfen und extremem Brechreiz äussern (Zeile 230 bis 245, Transkript Fall 2). Die Dumpings werden bei Frau Worms bereits durch wenig Stress vor der Essenseinnahme ausgelöst, weswegen Frau Worms das Mittagessen nicht im Arbeitsintegrationsprogramm einnehmen möchte. Deshalb will Frau Worms halbtags arbeiten – jeweils am Vormittag – und dann am Mittag nach Hause gehen (Zeile 249 bis 360, Transkript Fall 2). Die Psychiaterin von Frau Worms ist diesbezüglich jedoch anderer Meinung, sie findet, es wäre eine gute Übung für Frau Worms, im Arbeitsintegrationsprogramm das Mittagessen einzunehmen, weil es eben ein „geschützter Rahmen sei“ und weil sie dies nachher mit Frau Worms anschauen könne. Frau Worms fühlt sich dieser Herausforderung in dem Moment aber nicht gewachsen und lehnt den Vorschlag der Psychiaterin somit ab (Zeile 400 bis 414, Transkript Fall 2). Mit dieser eigenen Entscheidung gewinnt Frau Worms Autonomie. Indem sich Frau Worms gegen die Empfehlung der Autorität, in diesem Fall der Psychiaterin, stellt, begibt sich Frau Worms gar in einen emanzipativen Prozess. Dies wird auch daran deutlich, dass sich Frau Worms in eine Konterdependenz ergibt, indem sie sich von ihrer Sozialarbeiterin Unterstützung für ihre Position erhofft (vgl. Kapitel 3.5.1).

Die Sozialarbeiterin nimmt denn auch eine andere Position als die Psychiaterin ein und unterstützt hier die Position von Frau Worms, indem sie der Meinung ist, dass es eben tatsächlich zu viel für Frau Worms wäre, das Mittagessen im Arbeitsintegrationsprogramm einzunehmen. Sie schlägt gar vor, den Vorgesetzten des Arbeitsintegrationsprogramms nichts von dieser Empfehlung der Psychiaterin zu erwähnen, und unterstützt Frau Worms dabei, das Mittagessen zu Hause einzunehmen und dies so den Vorgesetzten vom XYZ, zusammen mit den gewünschten Arbeitszeiten, zu kommunizieren. An folgender Textstelle wird dies deutlich (Zeile 415 bis 444, Transkript Fall 2):

B: Gut ich denke man könnte ja vielleicht auch Mal am-also wir müssen es eh nicht ihnen angeben

W: Jaja

B: Gäll-

W: Ich muss schauen=sie hat eben=ich habe gesagt ich möchte am Sieben anfangen dass ich am Zwölfi kann gehen;

B: Jah jah

W: Dass ich nicht nur wegen einer halben Stunde=oder wegen einer Stunde muss dort bleiben

B: Jah jah aber ich denke dass kann man sicher ((holt Luft)) ehm mit ihnen dort anschauen

W: //mhm//

B: Das denke ich sollte nicht so ein Problem sein=man könnte ja auch mal so vielleicht anfangen am Morgen ((holt Luft)) und nachher kann man immer sagen ((holt Luft)) ehm wen-Psych- ja wenn man jetzt das Mal=ein bisschen angelaufen ist wenn man merkt es geht oder; ((holt Luft)) dann können sie das noch ein Mal mit der Psychiaterin

W: ((holt Luft)) //mhm//

B: Vielleicht abspre::chen und dann kann man ja immer mit dem XYZ wer dann nachher dort Lzuständig ist

W: Jaja¹

B: Nochmal den Kon-also ein bisschen eh: das Gespräch suchen und fragen

W: Ja

B: Und sagen ob das möglich wäre ((holt Luft)) dass sie auch über den Mittag dort können eh

W: Ja

B: Aber joh ich denke jetzt Mal anfangen ehm (1) ((schnalzt)) dass es für sie auch Loder dass

W: Ja¹

B: Weil sonst haben sie ((holt Luft)) also ich weiss es nicht aber wenn sie jetzt ein bisschen erzählt haben habe ich nachher das Gefühl seit ihr am Morgen schon so wieder in so einem Stress weil sie wissen sie müssen am Mittag dort essen=oder das gibt

W: Ja

B: Dann wahrscheinlich nachher ist auch wieder nicht so ein gutes Gefühl

W: Ja

B: Denke ich ((holt Luft)) ist von dem her sicher gut wenn sie eh: ((holt Luft)) dass so können machen [...]

Frau Bürki verliert ihre Autonomie in Bezug auf die Organisationsstruktur, als es um die Finanzierung der Zahnarztbehandlung von Frau Worms geht. Frau Bürki spricht das Thema Zahnarzt zuerst an, weil sie dies mit Frau Worms am Telefon vorbesprochen hatte. Sie möchte wissen, wie es diesbezüglich weitergehe. Zunächst weicht Frau Worms aus, indem sie sagt, sie habe den Termin beim Zahnarzt wegen einem Schnupfen verschieben müssen. Frau Worms lässt nicht locker und hakt nochmals nach, indem sie fragt, ob da nicht noch etwas offen gewesen sei bei der Zahnbehandlung. Frau Worms bejaht dies und sagt, sie müsste einen Zahn ziehen lassen (Zeile 804 bis 834, Transkript Fall 2).

Frau Bürki entgegnet darauf zweimal nacheinander dass der Zahnarzt in diesem Fall nochmals einen Kostenvoranschlag zuhanden des Sozialdienstes machen soll „damit wir auf dem neusten Stand sind“ (Zeile 851, Transkript Fall 2).

Frau Worms macht jedoch deutlich, dass sie keinen neuen Kostenvoranschlag machen lassen möchte. Dies begründet sie damit, dass sie nur noch einen Mahlzahn habe, den sie aber gemäss dem letzten Kostenvoranschlag ziehen müsste. Da dieser letzte Mahlzahn abgebrochen sei, werde auch ein neuer Kostenvoranschlag die Empfehlung beinhalten, den Zahn ziehen zu lassen. Nach eigener Aussage sind Mahlzähne für Frau Worms essenziell, da sie aufgrund ihres Magenbypasses das Essen besonders gut zu Brei vermahlen müsste. Da Frau Worms befürchtete, ihr Chirurg könnte die Operation absagen, da sie nur noch wenige Mahlzähne hätte, informierte sie den Chirurgen nicht über die zahnärztliche Empfehlung, den letzten Mahlzahn ziehen zu lassen (Zeile 852 bis 887, Transkript Fall 2).

Der Autonomieverlust von Frau Bürki in Bezug auf die Organisationsstruktur ist an folgender Textstelle besonders gut sichtbar (Zeile 888 bis 910, Transkript Fall 2):

B: Jah ((holt Luft)) darum denke ich ist schon gut=oder dass sie trotzdem noch einmal zum Zahnarzt und dass sie ihm das auch noch einmal sagen=dass sie das wie zusammen können herau-und dann soll er sonst noch einmal einen Kostenvoranschlag schicken; oder das ist-

W: Nei nein es ist abgebrochen ((klopft auf den Tisch)) jetzt kann man nichts mehr machen

B: Ja

W: Das einzige herausnehmen ((klopft auf den Tisch)) und ein Implantat hineintun

B: Ja

W: Aber das zahlt ja das Sozialamt ((klopft auf den Tisch)) auch nicht

B: Jah nein dann °weiss ich nicht° au-wie-ich=habe=ja ich weiss alben nicht wie was wo=oder darum sagen wir immer sie sollen Kostenvoranschlag

W: //mhm//

B: ((holt Luft)) Weil das ist; und das tun wir auch nicht selber=das tut alben da der Haus=oder wie soll ich sagen; der Vertrauenszahnarzt schauen=weil ((holt Luft)) da kann ich nicht sagen=oder was was übernommen wird und was nicht=oder ich kann nicht mal lesen=oder ich weiss nicht mal was dort alles drauf steht (.)

W: ((holt Luft)) Ich habe gesagt gehabt sobald ich dann ((klopft auf den Tisch)) da nachher vom Soz erlöst @bin@ ((holt Luft))

B: Ja ^Lja tun sie dann nacher-

W: Habe ich gesagt gehabt^L tue ich=gehe ich dann auf Ungarn und mache dort ((klopft auf den Tisch)) und mache dort für ein paar hundert Steine Zähne herausziehen und nachher eine Schublade rein fertig;

B: //mhm// //mhm//

W: ((holt Luft)) ((schnieft))

Es wird deutlich, dass Frau Bürki nicht selbständig entscheiden kann, welche Zahnbehandlung bei Frau Worms durchgeführt wird. Sie ist als Sozialarbeiterin vom Urteil des Vertrauenszahnarztes abhängig und ihr bleiben keine Möglichkeiten, dieses Urteil in Frage zu stellen. Somit ist Frau Bürki in dieser Situation nicht autonom, sondern von der Entscheidung des Vertrauensarztes dependent (vgl. Kapitel 3.5.1). In der Hierarchie der Organisationsstruktur ist Frau Bürki damit dem Vertrauenszahnarzt untergeordnet. Die Funktion des Sozialdienstes, in diesem Fall die Bezahlung der Zahnbehandlung nach einem Kostenvoranschlag, geprüft durch den Vertrauenszahnarzt, scheint in dieser Situation nur teilweise erfüllt zu sein, da sich die Zahnbehandlung hier ausschliesslich auf die Extraktion der Zähne beschränkt. Weiter scheint es innerhalb der Kultur der Institution keine Möglichkeiten zu geben, bei dieser bürokratischen Funktion eine Ausnahme zu machen, was wiederum zu einer Verfestigung ebendieser Struktur führt (vgl. Kapitel 3.1). Damit bleibt Frau Bürki nur noch die Resignation angesichts des Problems, die sie Frau Worms gegenüber auch zugibt, indem sie sagt: „jah nein dann °weiss ich nicht° au-wie-ich=habe=ja ich weiss alben nicht wie was wo“ (Zeile 896, Transkript Fall 2) und „wie soll ich sagen; der Vertrauenszahnarzt schauen=weil ((holt Luft)) da kann ich nicht sagen=oder was was übernommen wird und was nicht=oder ich kann nicht mal lesen=oder ich weiss nicht mal was dort alles drauf steht (.)“ (Zeile 899 bis 902, Transkript Fall 2).

Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang, dass sich Frau Worms trotz der scheinbar aussichtslosen Situation eine eigene Lösung überlegt hat, nämlich sich in Ungarn die Zähne ziehen zu lassen und eine „Schublade“ (Zeile 907, Transkript Fall 2), also eine

Zahnprothese, einsetzen zu lassen. Sie überlässt damit die Lösung des Problems nicht Dritten, sondern entscheidet selbstständig, wenn auch in der Dependenz zu den Institutionen, die ihr einen gleichwertigen Eingriff in der Schweiz verwehren (vgl. Kapitel 3.5.1).

In Bezug auf die Thematik „verschwundene Unterlagen“ verliert Frau Bürki ebenso ihre Autonomie aufgrund der Organisationsstruktur. So nimmt Frau Bürki gegen Ende des Beratungsgespräches das Einstiegsthema nochmals auf und sagt Frau Worms, sie solle den Brief einfach dann vorbeibringen, wenn sie Zeit habe (Zeile 931 bis 936, Transkript Fall 2). Frau Worms entgegnet dann, sie bringe den Brief wahrscheinlich am nächsten Montag auf der Sozialdienststelle vorbei und rufe dann tags darauf Frau Bürki an, um nachzufragen, ob sie den Brief erhalten habe. Nach dieser Äusserung von Frau Worms fängt Frau Bürki an zu lachen (Zeile 937 bis 941, Transkript Fall 2). Es stellt sich heraus, dass in der Vergangenheit Unterlagen, die Frau Worms beim Sozialdienst abgegeben hat, verschwunden sind. Deswegen hat Frau Worms kein Vertrauen mehr in das Sekretariat des Sozialdienstes. Frau Worms hat betreffend das Verschwinden der Unterlagen eine Lösung gefunden, die sie mit ihrer Psychiaterin abgesprochen hat: Sie lässt alle Unterlagen, die sie beim Sozialdienst abgibt, auf das Briefpapier des Sozialdienstes kopieren. So hat sie später einen Beweis, dass sie die Unterlagen tatsächlich abgegeben hat (Zeile 942 bis 966, Transkript Fall 2).

Frau Bürki bestärkt Frau Worms in diesem Vorgehen, weil „[...] *sonst ha-sind die Sachen einfach wirklich nirgendwo mehr*“ (Zeile 971, Transkript Fall 2). Sie fügt dann noch an: „*jaja es ist halt dort alben noch so ein bisschen schwierig eh: eben neu- sagen wir neunundneunzig Prozent klappt es und manchmal ist halt wirklich auch aber- [...]*“ (Zeile 981 bis 984, Transkript Fall 2). Frau Bürki legt damit gegenüber Frau Worms offen dar, dass sie sich der Problematik bewusst ist.

Die bürokratische Funktion, in diesem Fall das Weiterleiten von Unterlagen der Klientel vom Sekretariat an die Sozialarbeitenden, scheint in dieser Situation nur teilweise erfüllt zu sein (vgl. Kapitel 3.1). Weiter scheint es innerhalb der Institution des Sozialdienstes keine etablierte Norm wie beispielsweise Vereinbarungen zwischen Sozialarbeitenden und Sachbearbeiterinnen zu geben, um diesen Mangel ausgleichen zu können. Somit liegt die Lösung dieses Problems ausserhalb der Handlungsmöglichkeiten von der Sozialarbeiterin Frau Bürki. Das Lachen auf Frau Worms Aussage, sie werde am nächsten Tag anrufen, um zu kontrollieren, ob die Unterlagen bei Frau Bürki angekommen seien, ist in diesem Zusammenhang als Eingeständnis zu deuten, dass diese bürokratische Funktion nur teilweise funktioniert. Frau Bürki verliert hier klar ihre Autonomie, während Frau Worms eine selbständige Lösung für das Problem ausgearbeitet hat. Frau Bürki getraut sich dennoch, diesen Lösungsvorschlag zu unterstützen, was wiederum Frau Worms in ihrem emanzipatorischen Prozess voranbringt (vgl. Kapitel 3.5.1).

5.2.3 Grad der diskursiven Sättigung

Anhand der Geltungsansprüche der Rede nach Jürgen Habermas und der Kontextinterpunktionen nach Christian Vogel wird im Folgenden dargestellt, ob sich Frau Worms und Frau Bürki getrauen, alle relevanten Erfahrungen in das Beratungsgespräch einzubringen. Im Forschungssetting wurde sichergestellt, dass der Geltungsanspruch der Verständlichkeit erfüllt ist, weswegen dieser nun in der Analyse weggelassen wird. Damit lässt sich schliesslich aufzeigen, welchen Grad der diskursiven Sättigung nach Martin Graf das Gespräch erreicht hat.

Wahrheit

Frau Worms erklärt Frau Bürki, dass die Ursache für das Dumping Stress ist, dies habe sie zusammen mit der Psychiaterin herausfinden können. Dass die Eiweisstabletten das Richtige sind, um ihren Eiweissmangel beheben zu können, hat sie durch die Nachfrage bei der Nachbarin und die Beratung im Sportgeschäft klären können. Frau Bürki glaubt diesen Aussagen von Frau Worms, was zum einen daran aufgezeigt werden kann, dass Frau Bürki auf das Thema „Stress“ eingeht, indem sie genauer nachfragt, wie die Psychiaterin dies mit Frau Worms anschau (Zeile 284 bis 307, Transkript Fall 2). In Bezug auf die Eiweisstabletten anerkennt sie des Weiteren, dass sie aufgrund der von Frau Worms getätigten Abklärungen davon ausgehe, dass die Eiweisstabletten das richtige Mittel seien, um den Eiweissmangel beheben zu können (Zeile 500 bis 514, Transkript Fall 2).

Frau Worms vertraut Frau Bürki. Dieses Vertrauen führt dazu, dass Frau Worms von der Sozialarbeiterin keine Begründungen einfordert, um das Fachwissen im Bereich der Finanzen und Administration zu beweisen. Frau Worms weiss, dass Frau Bürki das Richtige tun wird, wenn der Brief das Geld betreffend eintrifft. Dies ist zum einen daran zu erkennen, dass Frau Worms nicht nachfragt, als sie Frau Bürkis Ausführungen betreffend die weiteren Abklärungen mit der EL zu Beginn des Gesprächs nicht mehr folgen kann. An anderer Stelle erklärt Frau Worms, dass sie die Eiweisstabletten erst Ende Monat kaufen könne, wenn sie das nächste Mal Geld vom Sozialdienst erhalte. Frau Bürki möchte darauf eingehen und erklären, wann die Auszahlung überwiesen werden, doch Frau Worms schenkt diesem Einschub keine Beachtung (Zeile 120 bis 127, Transkript Fall 2):

W: Jetzt bin ich im Athleticum Laden gewesen und dort habe ich eine Büchse gesehen mit eh:: ((holt Luft)) Eis-eh mit Eiweiss:kapseln drinne- (.) und eh:: die sind eben Fünfundfünf-ehm die Fünftig Steine rum

B: Aha:: L°Ja das ist gerade so°

W: Jetzt habe ich gesagt jetzt muss ich zuerst^L warten bis ich w-((man hört kurz ihre Hand auf dem Tisch)) das Geld habe dass ich kann Lgehen

B: Ja das kommt nächst-

W: Und[↓] *nachher tue ich mit dem eine Kur machen °@(.)@°*

Da Frau Worms die Gelegenheit nicht ergreift, um über die Auszahlung des Budgets zu sprechen, kann angenommen werden, dass Frau Worms grundsätzlich davon ausgeht, dass Frau Bürki über genügend Fachwissen im Bereich der Finanzen verfügt.

Wahrhaftigkeit

Der Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit ist von Frau Worms erfüllt, da sie Frau Bürki grosses Vertrauen zu schenken scheint. So schildert Frau Worms ausführlich, wie sie die Dumpings, Nebenwirkungen ihrer Magenbypass-Operation, erlebt und welche Verzweiflung sie dabei fühlt (Zeile 363 bis 389). Zudem erzählt sie Frau Bürki, welche Ereignisse bei ihr zu einem Dumping führen, zum einen Stress im Allgemeinen (Zeile 249 bis 263), aber auch spezifische Situationen wie z.B. das Pressieren auf den Zug (Zeile 336 bis 344, Transkript Fall 2). Frau Worms getraut sich auch zu sagen, dass sie dieses Problem bereits als kleines Kind hatte, dass sie *„ziemlich schnell auf der Palme oben gewesen“* sei (Zeile 300, Transkript, Fall 2) und *„ich fühle mi::ch immer gerade ein bisschen gestresst wenn jemand-eh-zwei drei Sachen auf einmal sagt bin ich nachher schon gestresst“* (Zeile 304 bis 305, Transkript Fall 2). Zudem zeugt es von Vertrauen, dass Frau Worms mit Frau Bürki Kaffee trinken gehen möchte, da sie für die vereinbarte Besichtigung im Arbeitsintegrationsprogramm XYZ zeitlich früh dran sind (Zeile 1004, Transkript Fall 2).

Auch von Frau Bürki ist der Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit grössenteils erfüllt, da sie an den Schilderungen von Frau Worms Anteil nimmt. Dies wird beispielsweise an folgender Textstelle sichtbar, wo Frau Worms die Nebenwirkungen des Dumpings schildert und Frau Bürki diese mit Äusserungen wie *„das ist noch verrückt ja“* (Zeile 242, Transkript Fall 2) kommentiert, oder indem sie Zwischenfragen stellt wie *„ah und nachher ↳gehts besser?“* (Zeile 244, Transkript Fall 2) und *„ja was hat denn der Chirurg dazu gemeint-oder kann der da nicht viel dazu sagen @(.)@“* (Zeile 248, Transkript Fall 2). Zudem hört sie aktiv zu, was an Hörsignalen wie *„mhm“*, *„ja“* und *„aha“* deutlich wird. (Zeile 251 bis 257, Transkript Fall 2).

Dass die Anteilnahme von Frau Bürki wahrhaftig zu sein scheint, zeigt sich im Nachgespräch mit der Forscherin, in welchem sie erklärt, dass sie Frau Worms im Arbeitsintegrationsprogramm angemeldet habe, damit ihr kein hypothetisches Einkommen einberechnet werde und sich Frau Worms dann vom Sozialdienst ablösen könne. Dies erklärt die Sozialarbeiterin in folgender Textstelle (Zeile 1125 bis 1141, Transkript Fall 2):

B: *Genau wegen dem hypo- ↳ joh joh ich glaube wenns nur rein ich weiss nicht ob sie ob von s- sie hat mir zwar auch schon vom XYZ erzählt ((holt Luft)) (.) ich habe einfach gesagt das wäre gut oder=wenn sie das könnte machen weil sonst tun sie ihr sicher mit einer Viertelsrente tun sie ihr auf jeden Fall ↳(hineintun)*

Z: *Das ist so*¹

B: *Das Einkommen nicht; gell*

Z: *Das ist so*

B: *((holt Luft)) Darum haben wir eben gesagt wenn das für sie irgendwie machbar ist und möglich ist ((holt Luft)) dass wir das jetzt wieder versuche:n*

Z: *//mhm//*

B: *Dass sie dort=weil im XYZ sind sie eigentlich glaube wirklich zufrieden gewesen bei ihnen auch die Rückmeldung damals noch habe gehabt ((holt Luft)) (.) es ist einfach von ihr: psychisch nicht dann wirklich nicht gegangen ist sehr schwierig gewesen und jetzt haben wir gesagt wir probieren es noch ein Mal,*

Z: *//mhm//*

B: *Und jetzt schauen wir ((holt Luft)) und dann kann man nachher auch mal die EL Anmeldung machen*

Frau Bürki berücksichtigt beim geplanten Arbeitsversuch im Arbeitsintegrationsprogramm XYZ, dass es Frau Worms beim ersten Arbeitseinsatz, damals noch via die IV, gefallen hat. Sie bezieht damit die Erfahrungen und Gefühle von Frau Worms bei ihrer Entscheidung mit ein. Diese Sequenz zeigt, dass Frau Worms grösstenteils gegenüber den der Klientin Frau Worms versprochenen Handlungskonsequenzen nachkommt.

Richtigkeit

Dass die interpersonale Beziehung zwischen der Sozialarbeiterin und der Klientin grundsätzlich angemessen ist, zeigt sich an zwei Beispielen, die nachfolgend erläutert werden.

Auf den Vorschlag, mit Frau Bürki zusammenzuarbeiten, d.h. dass Frau Worms Frau Bürki anruft, wenn sie Briefe erhält, die sie stressen, geht Frau Worms ebenfalls ein (Zeile 306 bis 319, Transkript Fall 2). Diese Form der Zusammenarbeit scheint sich bis jetzt bewährt zu haben, da sich dadurch bei Frau Worms der Stress reduziert und sich dies auch innerhalb der Organisation des Sozialdienstes umsetzen lässt. Im Nachgespräch mit der Forscherin kommt Frau Bürki deshalb nochmals auf diese Vereinbarung zurück (Zeile 1233 bis 1246, Transkript Fall 2):

B: *[...] auch wie sie jetzt sagt wirklich es ist das Kleinste und sie ist*

Z: *//mhm//*

B: *In einem riese::n ((holt Luft))*

Z: *//mhm//*

B: Einem riesen Zeug drin=jetzt haben wir wirklich auch abgemacht dass sie halt einfach ehm: (.) ((schnalzt)) auch wenn sie von uns manchmal weisst du nur irgendein Brief sie-sie sollte bringe:n und nachher kommt sie schon in ein riesen Zeug hinein=dann habe ich gesagt ((holt Luft)) dann soll sie doch halt dann schnell mir=mir ist ja das gleich dann soll sie schnell anrufen dann kann ich ihr sagen um was es geht

Z: //mhm//

B: Und dann kann sie schon mal

Z: //mhm//

B: Ein bisschen wieder; weil ((holt Luft)) [...]

Frau Worms will gemäss dieser Stelle den vergessenen Brief gleich tags darauf vorbeibringen, weil es bei ihr Stress auslöst, dass sie den Brief nicht dabei hat (Zeile 1 bis 19, Transkript Fall 2). Frau Bürki beruhigt Frau Worms jedoch und schlägt vor, den Brief doch erst am nächsten Montag zu bringen. Auf diesen Vorschlag geht Frau Worms schliesslich ein (Zeile 56 bis 63, Transkript Fall 2), besteht jedoch darauf, Frau Bürki am Dienstag anrufen zu dürfen, um sich zu vergewissern, dass der abgegebene Brief es bis zur Sozialarbeiterin geschafft hat (Zeile 940 bis 946, Transkript Fall 2). Frau Worms getraut sich gar, Frau Bürki mit der Anmerkung zu ergänzen, dass abgegebene Unterlagen „*nicht nur bei mir*“ (Zeile 960, Transkript Fall 2), sondern auch bei anderen Klienten verschwunden seien. Die Ergänzungen und Widerworte von Frau Worms lässt Frau Bürki zu.

In der Zusammenarbeit mit Frau Worms schlägt Frau Bürki denn auch immer wieder vor, Spannungen anzusprechen. Dies wird besonders zu dem Zeitpunkt deutlich, als sie Frau Worms ermutigt, es im Arbeitsintegrationsprogramm XYZ frühzeitig anzusprechen, wenn ihr die Arbeitsbelastung zu viel wird oder wenn es Konflikte mit Vorgesetzten geben sollte. An folgender Textstelle wird dies sichtbar (Zeile 613 bis 627, Transkript Fall 2):

B: Ja ja ((holt Luft)) ja dann denke ich müssen wir jetzt dann schon schauen oder ((holt Luft)) das ist auch gut wenn sie das so können benennen oder=dass man das wirklich=dass sie jetzt auch darauf achten=dass sie jetzt wirklich

W: //mhm//

B: Und de-dann schauen=oder wie es geht und dann ((holt Luft)) früh genug; wenn sie merken uh: etwas ist komisch oder ist nicht gut oder dass sie es wirklich auch meldet

W: //mhm//

B: Und sagt

W: //mhm// //mhm//

B: Sei jetzt das bei der Psychiateri=sei es direkt hier=oder bei mir es spielt ja nicht so eine Rolle;

W: Ja

B: Aber einfach dass sie dort auch eh:: ((holt Luft)) weil=wegen auch viel Sache::n trotzdem noch sind gelaufen, jetzt und

W: Jaja

B: Wo immernoch laufen oder [...]

Die interpersonale Beziehung von Frau Worms und Frau Bürki ist in diesem Beratungsgespräch im Weiteren geprägt von der Norm „Spannungen zulassen“. So ergänzt und widerspricht Frau Worms Frau Bürki mehrmals während dem Gespräch. Die deutlichsten Beispiele hierfür sind die bereits geschilderten Gesprächssequenzen betreffend den Kostenvoranschlag für den Zahnarzt und die verlorengegangenen Unterlagen. In der Sequenz betreffend die Arbeitsbelastung oder mögliche Konflikte im Arbeitsintegrationsprogramm XYZ schlägt Frau Bürki Frau Worms gar aktiv vor, Spannungen anzusprechen (vgl. Kapitel 3.3.1).

Die Analyse der Geltungsansprüche erlaubt den Schluss, dass Frau Bürki wie auch Frau Worms grösstenteils verständigungsorientiert gehandelt hat. Die einzelnen Geltungsansprüche wurden nahezu erfüllt, wodurch dargelegt werden konnte, dass sich dieses Beratungsgespräch durch eine hohe diskursive Sättigung auszeichnet.

5.3 Fall 3

Bei Fall 3 konnte keine Erhebung eines Beratungsgesprächs zwischen Sozialarbeitenden und Klientel durchgeführt werden. Aus diesem Grund wird nachfolgend der Rückzug aus der Forschung vom Sozialarbeiter Herrn Grünig analysiert, anhand der Kontaktversuche der Forscherin Frau Zeller.

5.3.1 Kontext des Falles

Herr Grünig arbeitet im Hauptgebäude des Sozialdienstes und ist seit mehreren Jahren in diesem Sozialdienst tätig.

Eine Teilnehmende Beobachtung an einem Beratungsgespräch kam bei Herrn Grünig nicht zu Stande, da er sich per E-Mail aus der Forschung zurückzog. Er schrieb in einer E-Mail, er sei nach wie vor daran interessiert an der Forschung teilzunehmen, habe aber im Moment viel zu tun. Dennoch wolle er sich später nochmals bei der Forscherin melden. Die Schreibende versicherte Herrn Grünig via E-Mail, dass es für die Forschung nur wenig Kriterien gäbe, die erfüllt sein müssten, damit die Erhebung stattfinden könne. So könne beispielsweise das Beratungsgespräch nur zehn Minuten dauern, die Klientel müsse sich nur rudimentär in der deutschen Sprache ausdrücken können und ob die Beziehung des Sozialarbeitenden zur Klientel als „gelingen“ oder „gescheitert“ bezeichnet werden könne, spiele ebenfalls keine Rolle. Eine Absage sei zum jetzigen Zeitpunkt aber problemlos möglich. Herr Grünig meldete sich darauf nicht mehr bei der Forscherin, weder telefonisch noch per E-Mail. Die Forscherin versuchte Herrn Grünig persönlich zu treffen und ihn telefonisch zu erreichen, was jedoch nicht klappte.

5.3.2 Emanzipatorische Prozesse

Die Forscherin spricht nach dem Beratungsgespräch von Frau Bürki persönlich am Empfang des Sozialdienstes vor, mit dem Anliegen, Herrn Grünig kurz treffen zu wollen. Die Forscherin erklärt, dass sie soeben bei einem Beratungsgespräch von Frau Bürki dabei war, um ihre Forschung durchzuführen. Herr Grünig habe ebenfalls für die Forschung zugesagt und diesbezüglich wolle sie kurz mit ihm sprechen. Die Forscherin fügt an, zu wissen, dass Herr Grünig bis 15 Uhr in einem Beratungsgespräch sei, weshalb sie vorschlägt, eine Weile im Wartezimmer Platz zu nehmen, bis Herr Grünig das Beratungsgespräch beendet hat. Sie fragt, ob das Sekretariat um 15 Uhr bereit sei, Herrn Grünig anzurufen und ihn zu fragen, ob er Zeit habe, die Forscherin zu sprechen. Die erste Sachbearbeiterin im Sekretariat des Sozialdienstes hört sich das Anliegen der Forscherin an und zögert, der Forscherin eine Entscheidung diesbezüglich mitzuteilen. Eine zweite Sachbearbeiterin hört von weitem das Gespräch zwischen der Forscherin und der ersten Sachbearbeiterin mit an und ruft dazwischen, währenddem die erste Sachbearbeiterin zögert. Sie erklärt der Forscherin, dass niemand ohne zuvor vereinbarten Termin im Wartezimmer warten dürfe. Die Forscherin versucht sich damit zu erklären, dass sie das Wartezimmer sofort verlassen werde, wenn

Herr Grünig sie nicht sprechen wolle oder könne. Die zweite Sachbearbeiterin lässt sich jedoch nicht beirren und schickt die Forscherin fort mit den Worten, dass sie sich bei Herrn Grünig per E-Mail melden solle (Zeile 1 bis 33, Gedächtnisprotokoll Fall 3). Eine telefonische Kontaktaufnahme mit Herrn Grünig scheiterte jedoch ebenfalls, da er am selben Nachmittag nicht mehr erreichbar war (Zeile 34 bis 68, Gedächtnisprotokoll Fall 3).

Da die Sachbearbeiterinnen vom Sekretariat Herrn Grünig nicht anrufen, um nachzufragen, ob er mit der Forscherin sprechen möchte, kann Herr Grünig nicht selbstständig entscheiden, ob er an diesem Nachmittag mit der Forscherin in Kontakt treten möchte oder nicht. Herr Grünig ist damit abhängig von der Entscheidung der Sachbearbeiterinnen, die ihn in den Prozess der Entscheidungsfindung nicht einbezogen haben. In der geschilderten Situation ist Herr Grünig damit weder selbstständig noch autonom (vgl. Kapitel 3.5.1).

Die Kontaktaufnahme der Forscherin mit dem Sozialarbeiter Herr Grünig wurde in dieser Situation durch die Sachbearbeiterinnen des Sekretariats verhindert. Die bürokratische Funktion der Organisation des Sozialdienstes, in diesem Fall die Anmeldung der Sachbearbeitenden von Klientel oder Professionellen der Sozialen Arbeit beim Sozialarbeitenden, wurde damit in dieser Situation nur zu Teilen erfüllt (vgl. Kapitel 3.1). Ob diese Situation zufällig war oder gehäuft auftritt, konnte in dieser Erhebung nicht festgestellt werden.

Die organische Solidarität der Sachbearbeiterinnen gegenüber der Forscherin in ihrer Rolle als Studentin und Sozialarbeiterin griff nicht, die Forscherin wurde vom Sekretariat des Sozialdienstes wie eine Klientin behandelt, die sich ohne Termin nicht im Wartezimmer aufhalten darf. Dabei wurde grundsätzlich die geltende Norm dieses Sozialdienstes, eben dass niemand ohne Termin im Wartezimmer warten darf, überstrapaziert. Aus diesem Grund irritiert das Wegschicken der Forscherin und erscheint unangemessen. Ob diese Norm ausschliesslich in dieser Situation überstrapaziert wurde oder auch in anderen Situationen und damit verfestigt in der Institution dieses Sozialdienstes wäre, kann an dieser Stelle nicht beurteilt werden (vgl. Kapitel 3.3.1).

Interessant ist indes, dass sich die Sozialarbeiterin Frau Bürki in ihren Handlungen an einer anderen Norm orientierte, indem sie die Kontaktaufnahme der Forscherin mit Herrn Grünig herzustellen versuchte. Als dieser vor dem Beratungsgespräch mit Frau Worms den internen Telefonanruf nicht abnimmt, scheitert jedoch deren Versuch (Zeile 72 bis 93, Gedächtnisprotokoll Fall 2). Dass sich die Sozialarbeiterin Frau Bürki an einer anderen Norm orientiert, lässt sich vermutlich darauf zurückführen, dass die organische Solidarität gegenüber der Forscherin greift, da sie die Forscherin als Sozialarbeiterin einerseits und andererseits als Studentin im Masterstudium als Mitglied ihrer Gruppe anerkennt und integriert (vgl. Kapitel 3.3.1).

5.3.3 Grad der diskursiven Sättigung

Anhand der Geltungsansprüche der Rede nach Jürgen Habermas und den Kontextinterpunktionen nach Christian Vogel wird nachfolgend geprüft, ob sich die Forscherin und Herr Grünig getrauen, alle relevanten Erfahrungen in die Absprachen zur Forschungsteilnahme von Herr Grünig einzubringen. Während der Absprachen zur Forschung zeigte sich, dass der Geltungsanspruch der Verständlichkeit erfüllt ist. Daran lässt sich schliesslich erkennen, welchen Grad der diskursiven Sättigung nach Martin Graf diese Absprachen vorweisen können.

Wahrheit

Über den Sachverhalt, dass Herr Grünig an der Forschung teilnehmen wird, waren sich die Forscherin und Herr Grünig einig. Aufgrund der Aussage via E-Mail von Herrn Grünig, dass er die geplante Forschung interessant und wichtig fände, kann davon ausgegangen werden, dass die Absage nichts mit der Thematik der Forschung zu tun hat. Der Geltungsanspruch der Wahrheit gilt weitgehend als erfüllt.

Wahrhaftigkeit

Herr Grünig hat die Absicht, an der Forschung teilzunehmen. Er stellt sich bei der ersten Anfrage der Forscherin für die Forschung zur Verfügung. Als die Forscherin nach vier Wochen bei Herrn Grünig nochmals per E-Mail nachhakt, ob das Interesse zur Forschungsteilnahme weiterhin vorhanden sei, bestätigt er dies; er werde sich später wieder bei der Forscherin melden, was jedoch nicht gesich jedoch nicht bewahrheitet hat. Es kann nur spekuliert werden, weshalb Herr Grünig seiner Absicht, an der Forschung teilzunehmen, nicht nachkommen konnte. Die Gründe können vielfältig und sehr gut nachvollziehbar sein, doch dazu konnten keine Daten erhoben werden. Aufgrund des Kontaktabbruches, bzw. weil Herr Grünig seinen Rückzug nicht erklärte, konnte auch nicht festgestellt werden, ob Herr Grünig strategisch oder verständigungsorientiert handelte. Die Forscherin selbst handelte verdeckt strategisch, indem sie ausgab, von ihrer Arbeitsstelle anzurufen, obwohl sie von zu Hause aus anrief. Aus diesen Gründen wurde der Geltungsanspruch der Wahrheit nur zu einem tiefen Grad erreicht.

Richtigkeit

In Bezug auf den Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit hätte Herr Grünig seinen Handlungskonsequenzen nachkommen sollen und sich wie vereinbart bei der Forscherin melden sollen. In dieser interpersonalen Beziehung entspricht diese Rückmeldung der Norm, die es bei diesem Grad an Solidarität einzuhalten gilt, unabhängig davon, ob sie eine Zu- oder Absage beinhaltet hätte (vgl. Kapitel 3.3.1). Damit gilt der Geltungsanspruch der Richtigkeit nur zu einem tiefen Grad als erreicht.

Die Analyse der Geltungsansprüche zeigt auf, dass nicht festgestellt werden konnte, ob in den Versuchen zur Kontaktaufnahme mit Herrn Grünig strategisches oder verständigungsorientiertes Handeln überwog. Aus diesen Gründen erreichte der argumentativ gesättigte Diskurs nur eine tiefe Sättigung.

6 Schlussfolgerungen

In diesem Kapitel werden die wichtigsten Forschungsergebnisse miteinander verknüpft und diskutiert. Anschliessend wird die Fragestellung der dargelegten Master-Thesis beantwortet, woraus der weiterführende Forschungsbedarf entwickelt wird. Abschliessend werden das Fazit, die Empfehlungen und der Ausblick vorgestellt.

6.1 Diskussion der Forschungsergebnisse

In den untenstehenden Kapiteln werden die Forschungsergebnisse in Bezug auf die Begriffe der Mündigkeit und Zurechnungsfähigkeit, des Sozialhilfegesetzes des Kantons Bern und des kritischen Alltagskonzeptes nach Hans Thiersch diskutiert. Am Schluss dieses Kapitels werden die Forschungsergebnisse mit der in Kapitel 2 vorgestellten Studie „Interventionen und Wirkungen in der Sozialhilfe“ verglichen.

6.1.1 Mündigkeit und Zurechnungsfähigkeit

Der Vergleich der Forschungsergebnisse mit den in Kapitel 3.5.2 vorgestellten Begriffen „Mündigkeit“ und „Zurechnungsfähigkeit“ zeigt auf, dass diese prozesshaft mit Hilfe der Interventionen der Sozialarbeiterinnen angestrebt werden. Da in beiden Beratungsgesprächen ein hoher Grad der diskursiven Sättigung festgestellt werden konnte, kann davon ausgegangen werden, dass der Klientel darin eine kommunikative Kompetenz unterstellt wurde. Dies führt wiederum dazu, dass Herr Aebischer und Frau Worms gegenüber ihren Sozialarbeiterinnen als zurechnungsfähig gelten. Beide Sozialarbeiterinnen sind im Weiteren darin bestrebt, dass ihre Klientel dieselbe Anerkennung im Arbeitsintegrationsprogramm erfährt. Bei Herrn Aebischer wurde dies bereits erreicht, da er autonom arbeiten kann und Anerkennung vom Chef geniesst. Mit ihren Rückfragen überprüft die Sozialarbeiterin Frau Schumacher, ob Herr Aebischer tatsächlich Anerkennung im ABC geniesst. Bei Frau Worms wird an den Voraussetzungen gearbeitet, damit sie sich ihren Fähigkeiten und Einschränkungen entsprechend im Arbeitsintegrationsprogramm einbringen kann. So ermutigt beispielsweise die Sozialarbeiterin Frau Bürki Frau Worms dazu, künftig Spannungen im Arbeitsintegrationsprogramm anzusprechen. In Bezug auf die Mündigkeit konnte festgestellt werden, dass in beiden Beratungsgesprächen den biografischen Erzählungen der Klientel Raum gelassen wurde. So erzählt Herr Aebischer von seiner langjährigen Erfahrung als Koch und Frau Worms erzählt davon, dass sie bereits als Kind schnell gestresst war. Beide Sozialarbeiterinnen werten im Beratungsgespräch diese biografischen Erfahrungen nicht ab, sondern gehen darauf ein und anerkennen diese als wahrhaftig. Dieses „Raumlassen“, zusammen mit der wohlwollenden Anerkennung der biografischen Erlebnisse, ermöglichen es die Sozialarbeiterinnen der Klientel schrittweise, sich der eigenen Biografie bewusst zu werden. In diesem Sinne können die Handlungen der Sozialarbeiterinnen in beiden Beratungsgesprächen als legitim bezeichnet werden (M. Graf, 1996, S. 192 – 193).

6.1.2 Sozialhilfegesetz des Kantons Bern

Die Forschungsergebnisse der Fälle 1 und 2 zeigen in Bezug auf den Geltungsanspruch der Richtigkeit, dass sich die Interventionen beider Sozialarbeiterinnen mit den Zielen des Sozialhilfegesetzes des Kantons Bern vereinbaren lassen. Die Ziele des Sozialhilfegesetzes des Kantons Bern sind in diesem Zusammenhang als Teil der Institution des Sozialdienstes der geltenden Normen zu verstehen, an welchen sich die Sozialarbeitenden in ihren Handlungen orientieren müssen.

So hat sich beispielsweise Frau Schumacher in Absprache mit Herrn Aebischer auf die Norm der Selbständigkeit geeinigt. Die Sozialarbeiterin, wie auch der Klient, wissen um die Selbständigkeit von Herrn Aebischer und wahren oder fördern grundsätzlich diese in ihren Handlungen. Dies ermöglichte Herrn Aebischer beispielsweise die Integration in das Arbeitsintegrationsprogramm, da er dort für seine Leistungen als Koch anerkannt und geschätzt wird. Zudem muss er seine Selbständigkeit im Bereich der Finanzen, soweit dies möglich ist, nicht aufgeben und kann die Krankenkasse sowie die Miete weiterhin selbst bezahlen (vgl. Kapitel 3.3.1). Insgesamt nutzt also Frau Schumacher die geltenden Richtlinien und damit die Rechtsnormen in der gesetzlichen Sozialen Arbeit zu Gunsten von Herrn Aebischer. In diesem Sinne ist die hier gelebte Norm der Selbständigkeit deckungsgleich mit den Rechtsnormen des Sozialhilfegesetzes des Kantons Bern, da diese die Ziele der Hilfe zur Selbsthilfe und die Förderung der Integration beinhalten (vgl. Art. 3 SHG, 2016).

Die bei der Sozialarbeiterin Frau Bürki ausgearbeiteten Normen zur Zusammenarbeit mit Frau Worms lassen sich als „Absprachen nach Abgabe von Unterlagen“ und „Spannungen ansprechen“ zusammenfassen. Die Sozialarbeiterin hat dabei bei beiden handlungsleitenden Normen sichergestellt, dass Frau Worms' Bedürfnis nach Schutz und Selbständigkeit einbezogen wurde. Die ausgearbeiteten Normen lassen darauf schliessen, dass die Beziehung zwischen der Sozialarbeiterin und der Klientin auf gegenseitiger Solidarität beruht (vgl. Kapitel 3.3.1). Insgesamt lassen sich diese Interventionen mit den Zielen des Sozialhilfegesetzes des Kantons Bern vereinbaren, da diese eine Ausgrenzung von Frau Worms verhindern und das Fundament für eine soziale Integration legen (vgl. Art. 3 SHG, 2016).

6.1.3 Kritisches Alltagskonzept

Die Interventionen von Frau Schumacher und Frau Aebischer können auch als Interventionen im Sinne eines „gelingenderen Alltags“ nach Hans Thiersch gedeutet werden. Dahinter steht das kritische Alltagskonzept, welches den Alltag als Protestpotential versteht und sich zum Ziel setzt, die in ihm liegenden Widersprüche zu nutzen, um daraus Perspektiven zur Arbeit an einem humaneren Leben zu schaffen. Ein gelingenderer Alltag

kann nur durch einen mühsamen Prozess des Aushandelns zwischen Sozialarbeitenden und Klientel entstehen (2006, S. 40 – 47).

Dieser gelingendere Alltag konnte geschaffen werden, was sich bei Herrn Aebischer daran zeigt, dass es immer noch zu seinem Alltag gehört, arbeiten zu können. Bei Frau Worms zeigt sich der gelingendere Alltag darin, sich nicht mehr selbst um die Finanzen kümmern zu müssen und sich voraussichtlich mit dem Einsatz in einem Arbeitsintegrationsprogramm von der Sozialhilfe ablösen zu können.

6.1.4 Parallelen zur vorgestellten Studie

In Bezug auf die in Kapitel 2 vorgestellte Studie „Interventionen und Wirkungen in der Sozialhilfe“ lässt sich festhalten, dass trotz einer anderen Erhebungsmethoden (halbstandardisierte und qualitative Interviews) und unterschiedlicher Datenauswertung (nach der Grounded Theory) Parallelen zu den Forschungsergebnissen gezogen werden können.

Die Interaktionsmuster aus Fall 1 können beispielsweise mit „Administrieren und Mitwirken“ beschrieben werden, da sich Herr Aebischer auf das Vorgehen betreffend die Auszahlung während der Ferienabwesenheit von Frau Schumacher einlässt. Zudem geht Frau Schumacher auf Herrn Aebischer ein, indem sie ihn von seiner Arbeitserfahrung berichten lässt. Hier lässt sich demnach das Interaktionsmuster „Eingehen und Sich-Einbringen“ feststellen. Herr Aebischer liesse sich in Bezug auf seine Lebenslage am ehesten den „Integrationskämpfern“ zuordnen, da die Arbeit einen hohen Stellenwert in Bezug auf den Erhalt seiner Selbständigkeit und Autonomie einnimmt. In Bezug auf die lebensweltlichen Wirkungen lässt sich festhalten, dass die Lebenssituation von Herrn Aebischer durch die Sozialarbeiterin Frau Schumacher stabilisiert werden konnte. In Bezug auf die Handlungsfähigkeit von Herrn Aebischer im Bereich der Arbeit konnte eine Stabilisation erreicht werden, ein Kompetenzzuwachs gelang nicht, da das neue Bistro des Arbeitsintegrationsprogrammes aufgrund von Finanzierungsproblemen nicht eröffnet werden konnte.

Auch die Interaktionsmuster von Fall 2 lassen sich mit den Ergebnissen eben jener Studie vergleichen. So geht Frau Bürki auf die Erzählungen in Bezug auf die Nebenwirkungen der Magenbypass-Operation von Frau Worms ein, was wiederum dazu führt, dass sich Frau Worms gegenüber Frau Bürki einbringt und davon erzählt, dass sie jeweils am Vormittag im Arbeitsintegrationsprogramm XYZ arbeiten möchte, um am Mittag zu Hause essen zu können. Frau Bürki baut Vertrauen auf, indem sie Anteil nimmt an Frau Worms Erzählungen, was dazu führt, dass sich Frau Worms auf Frau Bürki einlässt und ihr von den psychischen Auslösern ihrer Dumpings erzählt. Betreffend ihre Lebenslage liesse sich Frau Worms am ehesten den „Alltagskämpfern“ zuordnen, aufgrund ihrer gesundheitlichen

Mehrfachproblematik und ihrem beruflichen Hintergrund als Fabrikarbeiterin. Auch in Bezug auf die Lebenssituation von Frau Worms konnte eine Stabilisation erreicht werden. Frau Bürki ist darum besorgt, dass Frau Worms in ihrer Handlungsfähigkeit nicht weiter eingeschränkt wird. So empfiehlt Frau Bürki Frau Worms beispielsweise, Spannungen im Arbeitsintegrationsprogramm XYZ frühzeitig anzusprechen, damit es nicht zu einem Abbruch kommt, und auch, das Mittagessen zu Hause einzunehmen.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass auch nach der ausgearbeiteten Typologie von Christan Beiser, Dieter Haller und Florentin Jäggi die Ziele des bernischen Sozialhilfegesetzes, nämlich jene der wirtschaftlichen und sozialen Integration, prozesshaft erreicht werden konnten.

Die vorliegende Master-These konnte damit zeigen, dass emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Sozialen Arbeit auftauchen, zugelassen und gefördert werden. Dies führt einerseits dazu, dass diese Form der gesetzlichen Sozialen Arbeit als legitim bezeichnet werden kann, da über den Diskurs Mündigkeit und Zurechnungsfähigkeit schrittweise erreicht werden können. Andererseits sind diese emanzipatorischen Prozesse wirksam in Bezug auf die Erreichung der Ziele des Sozialhilfegesetzes des Kantons Bern und hinsichtlich eines „gelingenderen Alltags“ der Klientel.

6.2 Beantwortung der Fragestellung

Aufgrund der Überlegungen in der vorliegenden Master-These kann die Fragestellung *„Wie beeinflussen Organisationsstruktur und Institutionskultur emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Sozialen Arbeit?“* nachstehend folgendermassen beantwortet werden:

In Bezug auf die emanzipatorischen Prozesse kann festgehalten werden, dass diese in der Praxis der gesetzlichen Sozialen Arbeit stattfinden. Sie erscheinen in der Kommunikation zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel. Voraussetzung für den Erhalt oder die Förderung der emanzipatorischen Prozesse ist verständigungsorientiertes Handeln seitens der Sozialarbeitenden. Im verständigungsorientierten Handeln werden die Interventionen zum Erhalt der emanzipatorischen Prozesse möglich, indem der Geltungsanspruch der Richtigkeit reziprok von Sozialarbeitenden und Klientel erhoben und anerkannt wird.

Die gemeinsame Gestaltung der interpersonalen Beziehung und die Thematisierung der Normen ermöglichen es, emanzipatorische Prozesse der Klientel im Beratungsgespräch zuzulassen, zu thematisieren und zu fördern. So kann die Klientel in ihren „Stadien“ des emanzipatorischen Prozesses, wie Selbständigkeit, Autonomie und Emanzipation, unterstützt werden. Damit ist insbesondere am erfüllten Geltungsanspruch der Richtigkeit erkennbar, ob emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Sozialen Arbeit ermöglicht und gefördert werden. Im Geltungsanspruch der Richtigkeit liessen sich zwei Dimensionen feststellen. Die Dimension der interpersonalen Beziehung, sprich wie Sozialarbeitende und

Klientel miteinander umgehen und welche Normen dabei handlungsleitend sind. Weiter gibt es die Dimension der Beziehung zu Dritten, sprich wie Sozialarbeitende und Klientel mit dem Arbeitsintegrationsprogramm, der Verwaltung usw. umgehen und welche handlungsleitenden Normen diese Beziehungsgestaltung bestimmen.

Weiter wurde festgestellt, dass die gefundenen handlungsleitenden Normen in der interpersonalen Beziehung dann zerschlagen werden, wenn die Organisationsstruktur oder die Institutionskultur nicht zu leisten vermochten, was sie sollten. In diesen Fällen gerieten Sozialarbeitende und Klientel in die Dependenz und die emanzipatorischen Prozesse wurden unterbrochen. Sozialarbeitende und Klientel vermochten die Situationen schliesslich zu retten, was auf das gegenseitige Vertrauen und damit den eingelösten Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit zurückzuführen ist.

Somit ist offensichtlich, dass Organisationsstruktur und Institutionskultur reziprok emanzipatorische Prozesse in der Sozialen Arbeit beeinflussen. Der Einfluss der Institutionskultur erscheint dennoch wichtiger, da hier emanzipatorische Prozesse entstehen, indem geltende Normen thematisiert und allenfalls in Frage gestellt werden. Die in Fragestellung einer geltenden Norm entbindet diese nicht deren Geltung, jedoch liesse sich so deren Grad der Institutionalisierung feststellen. Wird der Grad der Institutionalisierung festgestellt, kann im Weiteren darüber gesprochen werden, ob eben diese geltende Norm gelockert werden soll – beispielsweise ob den Sozialarbeitenden mehr Freiräume gegeben werden kann – und dadurch mehr emanzipatorische Prozesse möglich wären.

Demgegenüber wirkt die Organisationsstruktur stabiler und in diesem Sinne „resistenter“ für emanzipatorische Prozesse. Deren Einfluss nur dann festgestellt, wenn bürokratische Abläufe nicht einwandfrei funktionierten und Sozialarbeitende keinen Einfluss darauf hatten, aufgrund der geltenden Machtverteilung in der Organisation. Es scheint, dass eine verbesserte Organisationsstruktur am besten indirekt über die Institutionskultur erreicht wird. Empfehlungen zur Entwicklung der Organisationsstruktur und Institutionskultur können an dieser Stelle keine abgegeben werden, da zu wenige Forschungsdaten zur Organisation und Institution als Ganzes erhoben werden konnten. Eine Empfehlung eines Analyseinstrumentes für eine weiterführende Forschung wird aber in Kapitel 6.3 dargelegt.

Unbeabsichtigt wurde bei den Sozialarbeitenden ein zusätzliches Phänomen entdeckt, welches ebenfalls Einfluss auf emanzipatorischen Prozesse zu haben scheint. Es handelt sich hierbei um ein Konzept aus der Ethnopschoanalyse, nämlich der „Identifikation mit der Rolle“ nach Paul Parin. Unter „Rolle“ wird hier die Summe der geforderten Verhaltenserwartungen verstanden, geformt durch Normen der gesellschaftlichen Institutionen, die an das Individuum herangetragen werden. Eine gelungene Identifikation mit der Rolle entlastet und stabilisiert sich das Ich des Individuums und schützt es damit vor

Konflikten zwischen dem Es und dem Über-Ich. Obwohl die Identifikation mit der Rolle das Ich stabilisiert, bleibt die Analyse der Identifikation ein notwendiges Instrument für die Emanzipation, da dadurch dem Individuum bewusst wird, welche Institutionen über ihn herrschen und dadurch Autonomie gewinnen kann. Dazu muss die Ich-Identität genug stark sein, um als Organisator wirken zu können und das Ich zu stabilisieren. In der Folge ist die Notwendigkeit, sich mit sozialen Rollen zu identifizieren, weniger notwendig. Verzichtet das Ich auf den Stabilisator der Rollenidentifikation, müssen sich diese Individuen allen Konflikten offen stellen und sie mit dem Ich schutzlos ausgleichen (1992, S. 96 – 105).

Bei beiden Sozialarbeiterinnen wurde in jenen Momenten eines Autonomieverlustes festgestellt, dass sie grundsätzlich über eine Ich-Autonomie verfügen, da sie auftretende Konflikte mit der Institution über das Ich ausgleichen und nicht über die Rolle der Sozialarbeiterin. Dies wird bei Frau Schumacher sichtbar, als sie verschiedene Bemühungen auf sich nimmt, um die Auszahlung für Herr Aebischer während ihrer Ferienabwesenheit organisieren zu können. Bei Frau Bürki tritt es an jener Stelle zu Tage, als sie sich die Erzählung von Frau Worms betreffend die verloren gegangenen Unterlagen anhört und dann anfügt, dass dies tatsächlich vorgefallen sei und dass womöglich auch bei ihr manchmal Unterlagen verloren gehen. Diese Situationen zeigen, dass sich die Sozialarbeiterinnen hier offen den Konflikten stellen und sich nicht hinter den Normen ihrer Institution, und damit ihrer Rolle als Sozialarbeiterin, „verstecken“. Demnach erstaunt es nicht, dass gerade jene Sozialarbeiterinnen, die sich selbst in einem emanzipatorischen Prozess befinden, emanzipatorische Prozesse bei der Klientel zulassen und sie zu unterstützen vermögen.

6.3 Kritische Würdigung und weiterer Forschungsbedarf

Das gewählte Forschungsvorgehen der vorliegenden Master-These ermöglichte den Probanden eine bewusste Wahl, zudem konnten aufgrund der sich verschiebenden Trennung zwischen Forschungsobjekt und -subjekt weiterführende Daten erhoben werden. Dies führte dazu, dass die Klientel, wie auch die Sozialarbeitenden, sehr offen waren während der Erhebung. Diese Offenheit ermöglichte es der Forscherin schliesslich, sehr viele Daten für die Analyse von emanzipatorischen Prozessen zur Verfügung zu erheben. Die Forscherin ist neben dem Master-Studium in derselben Praxis wie die Sozialarbeitenden tätig ist.

Das reflexive Forschungssetting ermöglichte zudem, die Zweiergesprächen zwischen den Sozialarbeitenden und der Forscherin zu analysieren. So konnte überprüft werden, ob die Sozialarbeiterinnen ihren Handlungsverpflichtungen nachkommen, sprich, ob die emanzipatorischen Prozesse umgesetzt wurden oder werden. Weiter ermöglichte das offene Forschungssetting, dass ein weiterer Einflussfaktor auf emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Sozialen Arbeit erhoben werden konnte, nämlich jenen der Identifikation mit der Rolle (Parin, 1992).

Das offene Forschungsvorgehen bedingte, dass auf einer anderen Seite weniger Daten erhoben werden konnten. So war die Erhebung in Bezug auf Organisationsstruktur und Institutionskultur weniger ertragreich. Aus diesem Grund werden zunächst die in dem Sozialdienst erhobenen Tendenzen dargelegt und im Anschluss der weitere Forschungsbedarf vorgestellt.

Jeder Sozialdienst bewegt sich in einer spannungsreichen Zone zwischen Gesetzen und Richtlinien, verschiedenen theoretischen Ansätzen der Sozialen Arbeit sowie dem Druck der öffentlichen Meinung (vgl. Kapitel 1.2.3). Die „Natur“ der Organisation und Institution bedingt zudem, dass eine gewisse Stabilität in der Struktur und Kultur erreicht werden muss, damit sich eine Organisation festigt, bzw. eine Institution Bestand hat (vgl. Kapitel 3.1). Infolgedessen ist davon auszugehen, dass in jedem Sozialdienst zwei Tendenzen angetroffen werden können. Einerseits die Tendenz dazu, Sozialarbeitenden Freiräume in der Methodik zu gewähren, was wiederum emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Sozialen Arbeit ermöglicht. Andererseits aber auch Tendenzen von starren Funktionen und Normen, was emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Sozialen Arbeit wiederum erschwert.

Somit erscheint es nicht aussergewöhnlich, dass auf diesem Sozialdienst beide Tendenzen festgestellt werden konnten, einerseits, dass in der Kultur der Institution Freiräume gelassen werden, die es den Sozialarbeiterinnen ermöglichen, emanzipatorische Prozesse mit der Klientel zu erarbeiten. So ist es möglich, dass die Klientel Miete und Krankenkasse weiterhin selbst bezahlen kann. In den Absprachen zur Zusammenarbeit mit der Klientel sind die Sozialarbeitenden ebenfalls frei, was beispielsweise die gefundenen Normen zur Zusammenarbeit zwischen Frau Bürki und Frau Worms zeigen. Die Beziehung unter den Sozialarbeitenden schien von einer Norm der Spontanität und Lockerheit geprägt zu sein, so stellte Frau Bürki für den Klienten Herrn Aebischer den Kontakt zur Sozialarbeiterin Frau Quadri problemlos „ohne Termin“ her, und auch Frau Worms versuchte spontan den Kontakt mit Herrn Grünig für die Forscherin herzustellen. Andererseits wurden Spuren von „starren“ Normen gefunden, die emanzipatorische Prozesse in der Sozialen Arbeit behindern. Als Beispiele sind hier die erschwerte Auszahlung während der Ferienabwesenheit, die verschwundenen Unterlagen und das Wegschicken der Forscherin zu nennen. Bei diesen Situationen ist die Wechselwirkung zwischen Organisationsstruktur und Institutionskultur unklar, weshalb keine klare Aussage darüber getroffen werden kann, wo primär angesetzt werden müsste, um die genannten Probleme beheben zu können. Im Rahmen dieser Master-Thesis kann nicht beantwortet werden, welche dieser beiden Tendenzen überwiegt, da zu wenige Daten zur Organisationsstruktur und der gesamten Institutionskultur erhoben wurden. In diesem Sinne kann nicht beurteilt werden, ob dieser Sozialdienst grundsätzlich emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Arbeit ermöglicht, fördert oder erschwert. Um

ein vollständigeres Bild davon skizzieren zu können, wird eine weiterführende qualitative Forschung empfohlen. Dazu sollten jene fehlenden Daten zur Organisationsstruktur, in Form von Organigramm, Interviews mit Sozialdienstleiter und Sachbearbeitenden des Sozialdienstes, und der gesamten Institutionskultur, in Form von weiteren Beratungsgesprächen, sowie teilnehmenden Beobachtungen der Teamsitzung und Kaffeepausen, erhoben werden (vgl. Kapitel 3.1 und 3.2).

Bei einer weiterführenden Forschung wird zumindest ein zusätzliches Analyseinstrument notwendig. Betreffend die Organisationsstruktur liefert Gerhard Schwarz in „Die ‚Heilige Ordnung‘ der Männer“ (2007) Abhilfe. Die „heilige Ordnung“ bezieht sich auf die Notwendigkeit von verschiedenen sozialen Gruppen, sich zu koordinieren. Damit diese Koordination möglich war, wurde eine Verteilung der Machtverhältnisse in der sozialen Gruppe notwendig. Im Zusammenhang mit der vorliegenden Master-Thesis ist kann hierbei auf die Hierarchie von Organisationen, wie einem Sozialdienst, geschlossen werden. Die vier Axiome der Hierarchie beziehen sich demnach auf die besondere Kommunikationsstruktur in der Organisation und werden nachfolgend kurz dargelegt (S. 161 – 173):

Entscheidungsaxiom

Demnach können die letzten Entscheidungen nur von der Leitung getroffen werden.

Wahrheitsaxiom

Da die Leitung über ein Informationsmonopol verfügt, weiss sie alles und immer hat Recht.

Weisheitsaxiom

Damit die Position der Leitung gesichert ist, muss sie Konflikte zwischen Mitarbeiterin der Organisation vermeiden oder zumindest schlichten. Dies erreicht die Zentralperson am einfachsten durch eine Monopolisierung der Kommunikation und Kontakte, da dies ihre Autorität erhöht.

Dependenzaxiom

Die Leitung wird zum Herrscher und die Mitarbeitenden damit zu Untertanen, wodurch sie sich in einem Abhängigkeitsverhältnis zur Leitung befinden.

Bei einer weiterführenden Datenerhebung zur Organisationsstruktur kann demnach anhand der vier Axiome der Herrschaft beurteilt werden, ob die Kommunikationsstruktur in dem zu untersuchenden Sozialdienst erfolgreich ist oder wie sie zu verbessern wäre. Zudem kann anhand der Kommunikationsstruktur auch darauf geschlossen werden, ob die Machtverhältnisse in der Organisation legitim sind.

6.4 Fazit und Empfehlungen

Angesichts der aktuellen sozialpolitischen Lage (vgl. Kapitel 1.2) bleibt fraglich, wie verbreitet die „Gegentendenzen“ in Form von emanzipatorischen Prozessen heutzutage in Sozialdiensten sind. Jedoch konnte in der vorliegenden Master-Thesis gezeigt werden, dass emanzipatorische Prozesse auch unter den momentanen Umständen stattfinden. In diesem Sinne ist es möglich, dass legitime Soziale Arbeit in Sozialdiensten geleistet wird. Es bleibt zu hoffen, dass sich das politische Klima nicht weiter verschärft, damit emanzipatorische Prozesse nicht zusätzlich erschwert werden. Konkret sind in der Institution und der Organisation der Sozialdienste Freiräume notwendig, um emanzipatorische Prozesse zu ermöglichen. Deshalb bleibt zu hoffen, dass die geltenden Gesetze und Richtlinien der Sozialhilfe weiterhin Spielräume ermöglichen und die Richtlinien für das methodische Vorgehen nicht detailliert ausformuliert werden. So sollten beispielsweise weiterhin die Sozialarbeitenden autonom entscheiden können, wie sie das Ziel der sozialen und wirtschaftlichen Integration mit der Klientel angehen wollen. Die vorliegende Master-Thesis konnte hier einen kleinen Beitrag dazu zu leisten, indem einerseits aufgezeigt werden konnte, dass emanzipatorische Prozesse in der Sozialen Arbeit legitim sind und damit Sinn für Sozialarbeitende und Klientel stiften. Andererseits konnte auch dargelegt werden, dass emanzipatorische Prozesse auch aus dem Blickwinkel der Ökonomie, wie auch vom Aspekt der Wirksamkeit her, interessant sind.

Anhand des Konzepts der „Identifikation mit der Rolle“ von Paul Parin konnte aufgezeigt werden, dass emanzipatorische Prozesse eine hohe Belastbarkeit bei Sozialarbeitenden voraussetzen. Aus diesem Grund wird an dieser Stelle die Implementierung von Supervision in der Institution des Sozialdienstes empfohlen. Schliesslich bietet Supervision, gemäss der Definition des Berufsverbands für Coaching, Supervision und Organisationsberatung (2016): „[...] Unterstützung [...] bei der Bewältigung beruflicher Aufgaben, der Reflexion beruflichen Handelns und der Weiterentwicklung der fachlichen und psychosozialen Kompetenzen.“ Diese Form der Unterstützung, insbesondere wenn in der Supervision eigene biografische Erfahrungen reflektiert werden können, scheint notwendig, damit die eigenen emanzipatorischen Prozesse der Sozialarbeitenden gestärkt werden können, was wiederum einen positiven Einfluss auf die emanzipatorischen Prozesse der Klientel hat.

6.5 Ausblick

Es wäre wünschenswert, dass gerade in der gesetzlichen Sozialen Arbeit mehr geforscht würde, insbesondere in Bezug auf emanzipatorische Prozesse. Dies vermöchte die gelingende Praxis der Sozialen Arbeit zu unterstützen, da damit aufgezeigt werden könnte, wo und wie die Interventionen bereits wirksam sind. Andererseits würden weitere Forschungen dazu führen, dass die fundierten und wissenschaftlichen Erkenntnisse der emotional geführten sozialpolitischen Debatte entgegengesetzt werden könnten. Eine Versachlichung des politischen Diskurses würde wiederum dazu beitragen, dass emanzipatorische Prozesse in der gesetzlichen Arbeit weiter legitimiert würden.

7 Literaturverzeichnis

- Ackermann, Charles, & Parsons, Talcott (1976). Der Begriff „Sozialsystem“ als theoretisches Instrument. In Stefan Jensen (Hrsg.), *Zur Theorie sozialer Systeme. Studienbücher zur Sozialwissenschaft. Band 14.* (S. 69 – 84). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Apel, Karl-Otto (1976). Sprachakttheorie und transzendente Sprachpragmatik zur Frage ethischer Normen. In Karl-Otto Apel (Hrsg.), *Sprachpragmatik und Philosophie.* Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Aristoteles (1986). *Nikomachische Ethik.* Leipzig: Reclam Verlag.
- Beiser, Christian, Haller, Dieter, & Jäggi, Florentin (2013a). Lebenslage von Sozialhilfeklientinnen und -klienten in der deutschen Schweiz. *BFH impuls, Mai 2013* (S. 8 – 12). Bern: Berner Fachhochschule BFH, Fachbereich Soziale Arbeit.
- Beiser, Christian, Haller, Dieter, & Jäggi, Florentin (2013b). Interaktionen in der Sozialhilfe. Zusammenarbeit mit Klientinnen und Klienten. *BFH impuls, September 2013* (S. 10 – 17). Bern: Berner Fachhochschule BFH, Fachbereich Soziale Arbeit.
- Beiser, Christian, Haller, Dieter, & Jäggi, Florentin (2014). Wirkungen der Sozialhilfe. Unterstützungsprozesse und ihre Effekte. *BFH impuls, Januar 2014* (S. 14 – 19). Bern: Berner Fachhochschule BFH, Fachbereich Soziale Arbeit.
- Bornschier, Volker (1998). *Westliche Gesellschaft – Aufbau und Wandel.* Zürich: Seismo Verlag.
- Bornschier, Volker (2008). *Weltgesellschaft. Grundlegende soziale Wandlungen.* (Neuausgabe). Berlin: LIT Verlag.
- Elias, Norbert (2009). *Was ist Soziologie?* (11. Aufl.). Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Früchtel, Frank, Cyprian, Gudrun, & Budde, Wolfgang (2013). *Sozialer Raum und Soziale Arbeit. Theoretische Grundlagen.* (3., überarbeitete Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Graf, Erich Otto (2010). *Forschen als sozialer Prozess. Zur Reflexion von Momenten der Forschung in sozialwissenschaftlicher Forschung.* (2., ergänzte Aufl.). Luzern: Verlag an der Reuss.
- Graf, Martin Albert (1996). *Mündigkeit und soziale Anerkennung. Gesellschafts- und bildungstheoretische Begründungen sozialpädagogischen Handelns.* Weinheim: Juventa Verlag.
- Graf, Martin Albert (2003). Emanzipation. In Erwin Carigiet, Ueli Mäder, Jean-Michel Bonvin (Hrsg.), *Wörterbuch der Sozialpolitik* (S. 80 – 81). Zürich: Rotpunktverlag.
- Habermas, Jürgen (1995). *Theorie des kommunikativen Handelns. Band 1. Handlungs-rationalität und gesellschaftliche Rationalisierung.* Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Habermas, Jürgen (1976 und 1995). Was heisst Universalpragmatik? In Jürgen Habermas (Hrsg.), *Vorstudien und Ergänzungen zur Theorie des kommunikativen Handelns* (S. 353 – 440). Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Habermas, Jürgen (1977 und 1995). Aspekte der Handlungsrationalität. In Jürgen Habermas (Hrsg.), *Vorstudien und Ergänzungen zur Theorie des kommunikativen Handelns* (S. 441 – 472). Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Haller, Dieter (2014). *VB2 – Modulprogramm. Inhaltliche Schwerpunkte.* Unveröffentlichte Seminarunterlagen: Vertiefungsmodul Public und Nonprofit Management. Bern: Berner Fachhochschule BFH, Fachbereich Soziale Arbeit.

- Hoffmann-Nowotny, Hans-Joachim (1980). Ein theoretisches Modell gesellschaftlichen und familialen Wandels. In Guido Hirschler, René Levy, Werner Obrecht (Hrsg.), *Weltgesellschaft und Sozialstruktur. Festschrift zum 60. Geburtstag von Peter Heintz* (S. 483 – 502). Diessenhofen: Verlag Rüegger.
- Kant, Immanuel (1838). Grundlegung zur Metaphysik der Sitten. In Gustav Hartenstein (Hrsg.), *Gesammelte Werke. Band 4 und 5*. Leipzig: Modes und Baumann.
- Lorenzer, Alfred (1973). *Sprachzerstörung und Rekonstruktion. Vorarbeiten zu einer Metatheorie der Psychoanalyse*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Lorenzer, Alfred (1977). *Sprachspiel und Interaktionsformen. Vorträge und Aufsätze zu Psychoanalyse, Sprache und Praxis*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Parin, Paul (1992). *Der Widerspruch im Subjekt. Ethnopsychanalytische Studien*. Hamburg: Europäische Verlagsanstalt.
- Parsons, Talcott (2009). *Das System Moderner Gesellschaften*. (9. Aufl.). Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Parsons, Talcott (1976a). Der Begriff der Gesellschaft: Seine Elemente und ihre Verknüpfungen. In Stefan Jensen (Hrsg.), *Zur Theorie sozialer Systeme. Studienbücher zur Sozialwissenschaft. Band 14*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Parsons, Talcott (1976b). Grundzüge des Sozialsystems. In Stefan Jensen (Hrsg.), *Zur Theorie sozialer Systeme. Studienbücher zur Sozialwissenschaft. Band 14*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Parsons, Talcott (1976c). Sozialsysteme. In Stefan Jensen (Hrsg.), *Zur Theorie sozialer Systeme. Studienbücher zur Sozialwissenschaft. Band 14*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Przyborski, Aglaja, & Wohlrab-Sahr, Monika (2008). *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch*. München: Oldenbourg Verlag.
- Schwarz, Gerhard (2007). *Die „Heilige Ordnung“ der Männer. Hierarchie, Gruppendynamik und die neue Rolle der Frauen*. (5., überarbeitete Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Slater, Philip (1970). *Mikrokosmos: Eine Studie über Gruppendynamik*. Frankfurt am Main: Fischer Verlag.
- Thiersch, Hans (2006). *Die Erfahrung der Wirklichkeit. Perspektiven einer alltagsorientierten Sozialpädagogik*. (2., ergänzte Aufl.). Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Vogel, Christian (2012). *Fallarbeit und Fallanalyse* (unveröffentlichte vorläufige Version). Bern: Berner Fachhochschule BFH, Fachbereich Soziale Arbeit.
- Vogel, Christian (2007). *Eine Analyse von Interaktion und Kommunikation in der Forschungs- und Berufspraxis der Sozialen Arbeit*. (Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit, Heft 2.07, S. 23 – 40). Zürich: Seismo Verlag.
- Wild-Näf, Martin (2014). *Steuerung*. Unveröffentlichte Seminarunterlagen: Vertiefungsmodul Sozialökologische Steuerungskonzepte für Soziale Dienste. Bern: Berner Fachhochschule BFH, Fachbereich Soziale Arbeit.
- Wittgenstein, Ludwig (1960). *Philosophische Untersuchungen. Teil 1*. In Schriften 1. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.

Internet

- Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz (BKSE). (2016). *Stichwörter*. Zugriff am 14.01.2016. Verfügbar unter: <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/>
- Berufsverband für Coaching, Supervision und Organisationsberatung (BSO). (2016). *Beratungsformat Supervision*. Zugriff am 26.07.2016. Verfügbar unter: <http://www.bso.ch/beratung/beratungsformate/supervision.html>
- Eidgenössische Technische Hochschule Zürich (ETH). (2016). *Die zwölf Sprachregeln. Verwenden sie die geschlechtergerechte Sprache stilsicher*. Zugriff am 14.01.2016. Verfügbar unter: <http://www.equal.ethz.ch/rules>
- Gesetz über die öffentliche Sozialhilfe (SHG) vom 11.06.2001. (Stand 01.01.2016). Zugriff am 14.01.2016 Verfügbar unter: <https://www.belex.sites.be.ch/frontend/versions/767?locale=de>
- Grosser Rat Kanton Bern. (2012). *Kostenoptimierung bei der Sozialhilfe. Motion 260-2012 (PDF)*. Zugriff am 14.01.2016. Verfügbar unter: <http://www.gr.be.ch/etc/designs/gr/media.cdwsbinary.DOKUMENTE.acq/8a4c24f3b26d4ceeb775515cc601bc8a-332/2/PDF/2012.RRGR.11030-Vorstosstext-D-58331.pdf>
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) (2016). *SKOS-Richtlinien ab 2016 (PDF)*. Zugriff am 14.01.2016. Verfügbar unter http://skos.ch/uploads/media/2016_SKOS-Richtlinien-komplett-d.pdf

8 Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Protektionskurve (Bornschiefer, 2009, S. 252).....	21
Abbildung 2: Eine Figuration interdependenter Individuen (Elias, 2009, S. 11).....	22
Abbildung 3: Kontextinteraktion (E. Graf, 2010, S. 83).....	37
Tabelle 1: Das Handlungssystem (Parsons, 2009, S. 13).....	10
Tabelle 2: AGIL-Schema (Parsons, 2009, S. 20).....	17
Tabelle 3: Reine Typen sprachlich vermittelter Interaktion (Habermas, 1995, S. 439)	32

9 Anhang

Der Anhang der vorliegenden Master-Thesis ist sehr umfangreich, weswegen dieser in einem separaten Dokument ausgewiesen wird.